

DESARROLLO DE COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DEL DOCENTE EN EL PROCESO
DE ENSEÑANZA CON ESTUDIANTES DE PRIMER SEMESTRE DE UNA UNIVERSIDAD.

ERIKA LIZETH GOMEZ PAEZ

WILMER ANTONIO GRIZALES LARGO

YUBART STIVEN LÓPEZ SARMIENTO.

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

UNIDAD ACADÉMICA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESPECIALIZACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA VIRTUAL.

DIRECTORA:

DORA CRISTINA ENRIQUEZ LOPEZ.

BOGOTÁ D.C 2022.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS COMUNICATIVAS QUE PERMITAN EL PROCESO DE
ENSEÑANZA CON ESTUDIANTES DE PRIMER SEMESTRE.

ERIKA LIZETH GOMEZ PAEZ

WILMER ANTONIO GRIZALES LARGO

YUBART STIVEN LÓPEZ SARMIENTO.

Trabajo para obtener el título de especialista en educación superior virtual.

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

UNIDAD ACADÉMICA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESPECIALIZACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA VIRTUAL.

DIRECTORA:

DORA CRISTINA ENRIQUEZ LOPEZ.

BOGOTÁ D.C 2022

TABLA DE CONTENIDOS.

RESUMEN.	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN.	9
1. El problema de investigación.	10
1.1 El problema.	10
1.2 Pregunta y objetivos de investigación.	12
OBJETIVOS.	12
Objetivo general.	12
Objetivos específicos.	12
1.3 JUSTIFICACIÓN.	13
1.4 Estado de la cuestión.	14
2. MARCO REFERENCIAL.	18
2.1 MARCO NORMATIVO.	18
2.2 MARCO TEÓRICO.	21
2.2.1 ¿Qué es una competencia?	22
2.2.3 Competencias y educación.	23
2.2.4 Competencias comunicativas.	24
2.2.5 Competencias del docente.	28
2.2.6 Las competencias pedagógicas.	28
2.2.7 Competencias sociales.	29
2.2.8 Competencias técnicas.	31
2.3 LOS DOCENTES.	32
2.3.1 Docencia Universitaria Virtual.	33
2.3.2 Contexto y características de la educación virtual.	35
2.4 LOS ESTUDIANTES.	36
2.4.1 Diagnóstico preliminar de las dificultades de los alumnos de primer ingreso a la educación superior.	37
2.4.2. Análisis de la relación entre la gestión del tiempo libre, el ocio y los estilos de aprendizaje.	38
2.4.3 Relación entre el uso adictivo de las redes sociales virtuales y las habilidades sociales en estudiantes universitarios.	41
2.5 PROCESO DE ENSEÑANZA.	43

3. EL PROCEDER METODOLÓGICO.	44
3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO.	44
3.1.1 Enfoque cualitativo.	44
3.1.2 Perspectiva epistemológica.	46
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.	47
3.2.1 Descriptivo:	47
3.3 DISEÑO METODOLÓGICO.	48
3.3.1 Fenomenológico	48
3.4 CONTEXTOS Y SUJETOS DE INVESTIGACIÓN.	49
3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	50
3.5.1 La Entrevista.	50
3.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	51
3.6.1 Entrevista semiestructurada.	51
4 RESULTADOS ESPERADOS.	52
4.1 RECOMENDACIONES.	53
5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	53
6. ANEXOS.	60

LISTADO DE TABLAS.

Tabla 1. Listado normas generales sobre Educación Superior de Colombia.	19
Tabla 2. Competencias comunicativas para docentes en educación virtual.	26
Tabla 3 Estadísticas de uso de internet en Colombia 2021.	41

Listado de Figuras

Figura 1. Cómo se elabora una competencia.	24
Figura 2. Matriz de utilización del tiempo I.	39
Figura 3. Matriz de utilización del tiempo II.	39

RESUMEN.

El presente trabajo de investigación pretende abordar la caracterización de competencias comunicativas que permitan al docente fortalecer su proceso de enseñanza en un escenario de educación virtual, este proceso de enseñanza, involucra a los estudiantes y los invita a que se aproximen al docente en una misma congruencia comunicativa, esto traza un camino que puede volverse un importante tema de investigación en futuras propuestas e interrogantes sobre los fenómenos que surgen en torno a la educación virtual. Los resultados de esta investigación permitirán de alguna manera recomendar las competencias comunicativas como herramienta valiosa en los programas de educación virtual. El papel del docente en los entornos de educación virtual y su interacción con los estudiantes es fundamental, y para ello es indispensable el uso de las competencias comunicativas de manera puntual, esto posibilita a que el docente reflexione sobre el uso de sus competencias y las adapte de manera asertiva en los entornos de educación virtual, permitiendo así, la resolución de problemas y la construcción colaborativa del conocimiento.

Palabras Clave: Competencias comunicativas, proceso de enseñanza, docentes, estudiantes, educación virtual.

ABSTRACT

The present research paperwork pretends to abord the characterization of communicative competencies that allow the teacher to strengthen the teaching process in a scenario of virtual education, this teaching process involves students that are invited to get closer to the teacher in a communicative coherence, this research may become an important research topic in future proposals and research questions about the phenomenon that arises around the virtual education. The results from this research will allow identifying communicative competencies as a worthy tool in virtual education tools. The teachers' role in the virtual education environment and their interaction with the students is fundamental, and that is why it is indispensable the use communicative competencies in a specific manner. This allows teachers to reflect upon the use of their competencies and adapt them in an assertive way in the virtual education environments allowing them to solve problems and build knowledge in a collaborative way.

.Keywords: Communicative Competences, teaching process, teachers, students, virtual education.

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo de investigación hace referencia a las competencias comunicativas que poseen los docentes en la educación virtual. Para ello se parte del problema que nos ubica en las competencias comunicativas presentes en docentes y estudiantes de primer semestre de una universidad en la modalidad virtual, cómo objetivo se pretende caracterizar el fenómeno que de allí se desprende, haciendo una extensa búsqueda en diferentes referencias, se llega a la selección de aquellas que le permiten al docente ser más asertivo en su proceso de enseñanza, los estudiantes son vitales en esta investigación pues ellos, que hacen la transición de la educación secundaria a la ,educación superior, son individuos que tienen formas con las cuales interactúan con los docentes (comunicación), Sin embargo, existen procesos de base, referidos al diálogo y la interacción, como elementos centrales de los procesos de construcción de conocimientos, que son universales a todo proceso de enseñanza.

Al hacer un análisis de cuáles son las competencias que desarrollan los docentes en el ámbito de la educación, es posible comprender la percepción de los estudiante de cómo se comunican con los docentes en los espacios virtuales de educación y que al aplicar instrumentos apropiados de recolección de información, proponer una alternativa para que las dificultades de comunicación que se presentan entre estudiantes y profesores, se reduzcan de forma significativa, lo que se liga al aseguramiento de la calidad y al mejoramiento del proceso de enseñanza.

1. El problema de investigación.

1.1 El problema.

La educación virtual es un método de enseñanza que en la actualidad utiliza la tecnología como herramienta para educar de forma remota, para el caso de la educación superior elimina las barreras de la distancia y el tiempo. La modalidad virtual es una oportunidad para quienes desean ingresar a la educación superior, permite a las personas que están lejos de una universidad y que no tienen cómo costear los gastos de transporte o manutención en las grandes ciudades donde por lo general se encuentran las universidades, así, los sujetos, de alguna manera rompen la brecha y logran acceder a la educación superior. Con esto, los docentes universitarios, se ven obligados a implementar las competencias comunicativas que le permitan avanzar en una correcta interpretación del conocimiento para el desarrollo de sus clases.

Las nuevas formas de acceso a la información que se han dado gracias a la globalización, donde el internet proporciona una innumerable gama de posibilidades de difusión de datos, ha permitido a las personas ingresar a la educación universitaria utilizando la modalidad virtual, según lo afirma Núñez, A (2019). Director general de Ilumino, Red de instituciones educativas de América Latina: “Tenemos muchos estudiantes por fuera del sistema y la educación virtual de calidad puede ser una muy buena estrategia para integrar a estas personas”. Para los estudiantes que están por fuera del sistema de educación superior, la modalidad virtual genera la oportunidad de acceder a una educación profesional, sin embargo, en Colombia hay 296 Instituciones de educación superior entre públicas y privadas a septiembre de 2019, de las cuales solo 50 ofrecen programas 100% virtuales (Observatorio de la universidad colombiana, 2020). Según estudios realizados por Ilumino las personas que

ingresan a la educación virtual son mayores a 25 años, solo 15% de los alumnos ingresan a la modalidad después de haber terminado su bachillerato.

Se han mencionado algunos de los beneficios de la educación en línea, llamada así por el Ministerio de Educación Nacional (MEN), ésta modalidad de la educación superior, ofrece a los estudiantes alternativas con las cuales pueden formarse como profesionales, la modalidad virtual, también presenta grandes retos, uno de ellos está relacionado con las competencias de comunicación que deben utilizarse, ya que la formas en la cuales se comunican los estudiantes y los docentes son diferentes y en algunos casos estos dos actores de la educación no llegan a sostener un diálogo directo y/o congruente. La comunicación es una competencia que hace parte fundamental del proceso de enseñanza y que se utiliza en todos los campos, así lo expone Comellas, (2002) en Las competencias del Tutorado para la acción Tutorial. Por ello los profesores de la modalidad virtual deben utilizar procesos diferentes a los de la modalidad presencial y estar a la vanguardia en temas, herramientas, técnicas de comunicación orientadas al campo virtual.

Las competencias comunicativas de los profesores y de los estudiantes se han visto envueltas en diversos fenómenos que han hecho que el proceso de enseñanza se retrase, generando también barreras para la retroalimentación. Ramaprasad (1983) citado por Muñoz (2020) indicó que “la retroalimentación es información sobre la brecha existente entre el nivel actual y el nivel de referencia de un determinado parámetro de un sistema, con el fin de cerrar dicha brecha” (p. 4). Al no contar con una sólida competencia de comunicación con la cual se pueda interactuar por medios virtuales, identificar cuáles son, permitirá cerrar las brechas existentes.

Ahora bien, sobre las competencias comunicativas que los docentes y estudiantes deben tener en el desarrollo de sus actividades, se ha indagado por diferentes autores, pero

se genera la inquietud de la forma en la que los docentes usan las competencias comunicativas con los estudiantes que pasan de la secundaria a la universidad. De lo anterior, surge la necesidad de reflexionar sobre las competencias comunicativas que conocen, poseen y aplican los docentes y estudiantes en particular de primer semestre de una universidad.

1.2 Pregunta y objetivos de investigación.

¿Cómo los docentes de educación virtual desarrollan competencias comunicativas en el proceso de enseñanza con los estudiantes de primer semestre de una universidad?

OBJETIVOS.

Objetivo general.

Identificar algunas competencias comunicativas presentes en los docentes de educación virtual que le permitan progresar en el proceso de enseñanza con estudiantes de primer semestre de una universidad.

Objetivos específicos.

- Caracterizar las competencias comunicativas en los docentes presentes en su proceso de enseñanza aplicadas en la educación virtual.
- Indagar a los estudiantes de educación virtual de primer semestre sobre las competencias comunicativas evidenciadas en los docentes para el proceso de enseñanza.
- Comparar la perspectiva de docentes y estudiantes de primer semestre sobre las competencias comunicativas presentes en la práctica pedagógica, para sugerir las competencias comunicativas que aporten en el proceso de enseñanza.

1.3 JUSTIFICACIÓN.

Esta investigación nace con el propósito de identificar el desarrollo de competencias comunicativas del docente en educación virtual, con estudiantes de primer semestre en una universidad, y así comprender los factores asociados a este fenómeno y cómo estos pueden afectar la vida y satisfacción de los docentes y los estudiantes, con la finalidad de sugerir acciones benéficas para el desarrollo del proceso de enseñanza.

Por otro lado, esta investigación pretende aportar información que puede ser objeto de interés para futuros estudios sobre competencias comunicativas para docentes en educación virtual superior, los cuales están expuestos a diversas situaciones de riesgos que resultan amenazantes para su salud emocional y física Félix, et.al (2018). Por ende, comprender este fenómeno aporta a la formación del docente, pues le permite entender los factores que pueden afectar el bienestar y calidad educativa, en este sentido es necesario apuntar que es una competencia comunicativa, cuáles son sus características y cómo se pueden dirigir a una misión específica, pues es parte de un escenario particular en la formación y desarrollo de la personalidad en el ámbito pedagógico; por lo que se convierten en competencia profesional; coincidiendo entonces con la definición dada por Parra (1998), que la precisa como un estado de preparación general del profesor que garantiza el desarrollo exitoso de las tareas y funciones de la profesión en correspondencia con las exigencias de los participantes y de los contextos de actuación; y argumentando a este concepto, que esta se refiere al dominio de todas los elementos que conforman la competencia comunicativa vinculado a todos los aspectos y componentes que rigen el proceso pedagógico. Este estudio resulta de gran utilidad debido a que aporta datos científicos que motivan a otros profesionales a seguir profundizando en el tema.

En consecuencia, esta investigación pretende contribuir en un ejercicio que permita a los docentes tomar decisiones que se encuentran directamente ligadas al uso pertinente de las competencias comunicativas en su práctica pedagógica, resaltando, como menciona Domínguez (2014) “los docentes en educación virtual son parte fundamental para el bienestar y desarrollo profesional de los alumnos porque de su servicio o rendimiento depende toda una población estudiantil”.

El estudiante juega un papel muy importante ya que sin ellos no habría instituciones de educación superior, pero para esto es importante conocer el papel que juega en la comunidad educativa, sus características y su relación con el docente, quien resalta sus cualidades en el aula de clase y quién motiva al estudiante a la participación, la investigación, la proyección social y diferentes proyectos desarrollados durante las actividades propias de las funciones sustantivas de una universidad, y cada competencia correspondiente para que ellos sean el instrumento que facilite y colabore en la construcción del conocimiento.

1.4 Estado de la cuestión.

A continuación, se presentará la búsqueda que se realizó en diferentes documentos acerca de las competencias comunicativas, tomando como referencia las palabras clave: Competencias comunicativas, proceso de enseñanza, educación superior, docentes, estudiantes y educación virtual, las cuales serán fundamentales para el desarrollo del trabajo de investigación.

Al momento de dar una mirada a las diferentes instituciones de educación superior, se observa que cada una de ellas tiene unas características, las cuales buscan una cobertura de necesidades, es decir que desde sus respectivos proyectos educativos institucionales (PEI) se abordan los contenidos que dan respuestas a las inquietudes y necesidades de los educandos

y de la sociedad, no obstante en la modalidad virtual se han presentado dificultades que subyacen generalmente de la conectividad, ésta particularidad se evidencia en lugares de Colombia donde existen comunidades que se encuentran fuera del “rango” de observación del estado, donde la precariedad es un fenómeno que ralentiza los deseos de la comunidad de adquirir conocimiento y en especial, el de ingresar a una institución de educación superior. Es en este punto donde el docente de educación superior toma protagonismo, pues sin salirse de la organización propia de los claustros debe apropiarse de elementos, en este caso de competencias comunicativas que le permitan fortalecer y avanzar en los procesos de enseñanza, usando y reflexionando en las más adecuadas para tal fin.

Los seres humanos están constantemente enfrentados a los retos de la comunicación, para el caso particular los docentes y los estudiantes que se encuentran en diferente sintonía en cuanto al contexto y a las necesidades, es de allí que podría decirse que se genera un conflicto, pero no significa que no se pueda resolver. Así lo mostró Navarro (2019) en su tesis doctoral, “Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos” de la Universidad César Vallejo. La cual muestra la medida en que las habilidades sociales comunicativas tienen influencia directa sobre el comportamiento de los docentes al momento de tratar los conflictos que se presentan en una institución, 42 docentes hicieron parte del estudio realizado, aborda la complejidad que el ser humano tiene al relacionarse con los demás, enfocándose en los tipos de conflictos y de los individuos que aparecen en ellos, ya que las personas que intervienen en el proceso tienen distintas perspectivas desde su quehacer y formación educativa, así como las variables que pueden darse al momento de utilizar las habilidades comunicativas para resolver las diferencias exitosamente. Del resultado obtenido en la investigación se llegó a la conclusión de que no hay influencia de las variables habilidades sociales y comunicativas en los estilos de competición y colaboración en la resolución de los conflictos que se presentan en una institución.

En la educación virtual es importante el ejercicio de retroalimentación, pues de allí se desprende la reflexión de los actores en el proceso de enseñanza, por lo cual es importante medir la relación existente entre la enseñanza, la comunicación y las competencias, Valencia & Robles (2022) describen la relevancia que tiene la relación entre la comunicación y la actividad académica, dentro de su artículo proponen la implementación de un Cuestionario de Habilidades Comunicativas (HABICOM) con el cual se fortalece la retroalimentación y se puede evaluar con mayor eficiencia la adquisición del aprendizaje por amplios grupos de alumnos de psicología y trabajo social, el cuestionario se presentó en formulación Google utilizando la plataforma universitaria, resalta la importancia que tiene el feedback que se da entre varios sujetos como por ejemplo, docente - estudiante, entre estudiantes e incluso en la misma persona, generando para todos una mayor comprensión de los temas tratados y una mejor aplicación de conceptos en las áreas de estudio, también permite identificar la percepción de las habilidades comunicativas cuales se usan, y conocer si se tiene percepción de las propias habilidades comunicativas, para de esta forma utilizarlas en el desarrollo de sus profesiones.

Las competencias comunicativas son fundamentales para que los estudiantes tengan interacción social, con el desarrollo de las TICs se espera que los estudiantes utilizando las redes, cooperen con sus compañeros y que a pesar del distanciamiento físico generen fuentes de información. En un estudio realizado en la Facultad de Educación de una universidad pública de Lima, se establece la relación que existe entre las habilidades comunicativas y la interacción que se da con 214 alumnos, los autores de la investigación ratifican que la sociedad necesita habilidades comunicativas sólidas que le permitan conectar ideas, así como transmitir las sean éstas de forma oral o escrita, elaborar juicios valorativos, transmitir diferentes directrices con las cuales se genere motivación en otras personas. Los resultados de la investigación arrojaron que los alumnos tienen un alto grado de interacción

social, siendo capaces de interactuar con desconocidos y del mismo modo relacionarse con la autoridad, la interacción social en los estudiantes universitarios se requiere, ya que en su vida profesional estarán en contacto con otras personas, sean pares, sus familiares o las autoridades, la importancia de las habilidades comunicativas deben ser fortalecidas para que los profesionales puedan hacer indagaciones e investigaciones que le aporten beneficios a la sociedad, la comunicación no verbal también es un pilar importante de la cual se desprende y se relaciona con la interacción social con los estudiantes, Guillen et,al. (2021), pero es un tema que se desarrollará más adelante.

Las actividades académicas que se imparten online deben ser planeadas, programadas, registradas y evaluadas para que sean de fácil comprensión por las personas que toman las clases por este medio. Las TIC y la tutoría virtual en la educación, con la cual se busca identificar los principios de la tutoría virtual en la enseñanza apoyándose en las TIC En la investigación se plantea la pregunta ¿Se puede lograr que las TIC dejen de ser el instrumento de evasión y se conviertan en medio de la promoción de los que menos tienen? La pregunta se da ya que muchas personas llegan a ser excluidas de los espacios educativos en plataformas virtuales al no contar con dispositivos móviles que les permitan acceder a la formación. La web evoluciona así como el ciberespacio contribuyen al desarrollo de la cibercultura, cultura digital o cultura social digital que ayudan a mejorar los modelos de comunicación, distribución de la comunicación a más personas, el desarrollo de tecnológico aporta a la construcción de nuevas plataforma que son aplicadas a la educación contribuyendo que los docentes tengan mejores herramientas con las cuales puedan interactuar con sus estudiantes, la investigación llegó a la conclusión que las funciones del tutor no son fijas sino que modifican de acuerdo con el impacto de las instituciones como sistema sociales, así mismo señala que debe trabajarse bajo los principios de generales de e-moderating, psicopedagógicos, psicosociales. Zhizhko (2018).

Según los autores consultados las competencias comunicativas implican, una serie de procesos y experiencias de diversas habilidades para producir o comprender discursos adecuados en la educación virtual y al contexto de las universidades donde la habilidad de comunicar bien, de ser entendido y entender a los demás, es clave para el desarrollo de facilitar el aprendizaje o la adquisición de conocimientos, habilidades, valores, creencias y hábitos de un grupo de docentes que se transfieren a los alumnos, a través de la discusión, el ejemplo, la formación y la investigación a través de las tecnologías de la información.

2. MARCO REFERENCIAL.

A continuación, se presentará la búsqueda realizada en las leyes, decretos, resoluciones y acuerdos sobre los cuales el estado colombiano ha construido el marco normativo para la educación virtual, esta surge como una de las más modernas formas de enseñanza a través de redes actuales de comunicación es una oportunidad y forma de enseñanza que se acomoda al tiempo y necesidad del estudiante. La educación virtual facilita y permite las tecnologías de la información y la comunicación (TICS), que proporcionan herramientas de enseñanza motivadoras para los estudiantes.

2.1 MARCO NORMATIVO.

Con la Ley 1978 del 25 de julio Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones el gobierno nacional de Colombia impulsa la conectividad en todo el país, con lo cual se abre la oportunidad a las personas que por primera vez ingresan a una carrera universitaria ya que la ampliación de la cobertura y el acceso a internet permite que los estudiantes universitarios accedan a programas académicos en modalidad virtual.

En el artículo 1° de la Ley 1778 de 2019 Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones (julio 25 de 2019), indica acerca de la iniciativa por el mejoramiento y la inversión en los diferentes agentes relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS), hace fuerte referencia en cuanto a la modernización y la simplificación en su institucionalidad para romper la “brecha digital” invitando también la inversión del sector privado para que contribuya de forma contraprestacional, lo que aumenta la eficiencia de las cargas económicas de los agentes del sector y en pro del bienestar social.

La ley de la Ley 30 de 1992 en los Artículos 228 y 29 del capítulo VI, artículos declarados exequibles en la sentencia C337/96 otorga a las universidades la autonomía para modificar los estatutos, designar autoridades académicas en entre otras muchas cosas, también se les permite crear programas académicos, lo cual es importante porque los entornos laborales culturales y sociales constantemente se transforman, de igual forma las Universidades deben actualizar o crear programas académicos para sintonizar e ir de la mano con los cambios, de esta forma pueden aportar a un mejoramiento de la calidad de vida de la nación.

Tabla 1

Listado normas generales sobre Educación Superior de Colombia.

<u>Ley 30 de 1992</u>	Servicio Público de Educación Superior. Expresa normas por medio de las cuales se reglamenta la organización del servicio público de la Educación Superior. (El Congreso de Colombia, 28 de diciembre de 1992).
<u>Decreto 1403 de 1993</u>	Reglamentación de la Ley 30 de 1992. Establece que mientras se dictaminan los requisitos para la creación y funcionamiento de los programas académicos de pregrado que puedan ofrecer las instituciones de educación superior, estas deberán presentar al Ministerio de Educación Nacional por conducto del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES), con el fin de garantizar el cumplimiento de los fines de la educación, la información referida al correspondiente programa. Así también regula lo referido a la autorización de la oferta de programas de Maestría, Doctorado y

	Postdoctorado, de conformidad con la referida Ley. (Dado el 21 de Julio de 1993 y Publicado en el Diario Oficial No 41.476 del 5 de agosto de 1994.
<u>Ley 115 de 1994</u>	Ley General de Educación. Ordena la organización del Sistema Educativo General Colombiano. Esto es, establece normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Respecto a la Educación Superior, señala que ésta es regulada por ley especial, excepto lo dispuesto en la presente Ley. "Excepto en lo dispuesto en la Ley 115 de 1994, sobre Educación Tecnológica que había sido omitida en la Ley 30 de 1992. Ver Artículo 213 de la Ley 115.
<u>Decreto 2230 de 2003</u>	Modificación Estructura del Ministerio de Educación Nacional. Sanciona normas por las cuales se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional, y se dictan otras disposiciones. Dado en Bogotá, D. C., a 8 de agosto de 2003.
<u>Decreto 644 de 2001</u>	Reglamentación sobre puntajes altos en Exámenes de Estado.
<u>Acuerdo No. 02 de junio 23 de 2005.</u>	Consejo Nacional de Educación Superior, CESU, por el cual se subroga el Acuerdo 001 de 2000 del Consejo Nacional de Educación Superior, CESU, y con el cual se expide el reglamento, se determina la integración y las funciones del Consejo Nacional de Acreditación.
<u>Decreto 4674 de 2006.</u>	Por el cual se modifica la Planta Global del Ministerio de Educación Nacional
<u>Resolución No 183 de febrero 2 de 2004</u>	por la cual se define la organización de la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, CONACES.
<u>Ley 1286 de 2009</u>	Por la cual se modifica la ley 29 de 1990, se transforma a Colciencias en departamento administrativo, se fortalece el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación en Colombia y se dictan otras disposiciones
<u>Ley 29 de 1990</u>	Por la cual se dictan disposiciones para el fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico y se otorgan facultades extraordinarias

Fuente: Elaboración propia (2022)

Nota: En la tabla se detallan Leyes, normas y decretos, resoluciones, acuerdos encaminados a la protección y al fomento de la educación superior en Colombia.

Si bien es cierto que existe gran cantidad de leyes, normas, decretos y acuerdos en torno a fomentar y proteger la educación superior está pendiente por parte de los órganos

legislativos desarrollar una normativa clara sobre la educación virtual, en el decreto El Decreto 1075 de 2015 compila la reglamentación del sector educación, pero en ella no se da un detalle de lo que la educación moderna está utilizando como lo es la virtualidad.

Conocer la legislación existente sobre la educación superior aporta al trabajo de investigación las bases jurídicas con las cuales el estado colombiano regula la función que las instituciones de educación superior, esto permite orientar el trabajo de conformidad a la ley.

2.2 MARCO TEÓRICO.

Para abordar el primer tema central del presente trabajo se considera pertinente desglosar de manera muy precisa y hasta sencilla los términos que nos van a llevar a la conceptualización de las competencias comunicativas, es decir que en este momento del trabajo encontraremos inicialmente: ¿Qué son las competencias?, sus fundamentos teóricos y sus características más relevantes. Seguidamente se hará un esbozo de la relación entre la competencia y la educación, la relación existente entre ellas y de cómo son pertinentes en la práctica educativa de igual manera sus rasgos teóricos y características relevantes. Como tercer momento se ha hecho una selección de competencias comunicativas claves para el docente en su proceso de enseñanza que aplican a la modalidad virtual las cuales son: textual/discursiva, lingüística, argumentativa. Sumado a ello la kinesia, la paralingüística y la proxemia, competencias comunicativas no verbales, más propias de la presencialidad pero que también tienen aplicabilidad en un aula virtual. Para finalizar se muestran tres (3) competencias que se han considerado deben ser propias de un docente universitario que desarrolle su proceso de enseñanza en un aula virtual.

2.2.1 ¿Qué es una competencia?

La constante evolución de la terminología y su significado ha llevado al hombre a complementar e incluso a resignificar dichos conceptos, es por ello por lo que resulta útil relacionar términos y concepciones. Atewell (2019) en su texto: ¿Que es una competencia?, nos menciona el importante papel de las competencias desde la sociología, el cómo poder aprovechar y destinar funcionalmente las competencias partiendo desde el concepto etimológico de las mismas, afirma lo siguiente: “La palabra abarca tanto la habilidad mental como la física (esto es, competencia implica comprensión o conocimiento), pero además también connota destreza o habilidad física” (p. 3).

De lo anterior es posible inferir un aspecto sumamente importante y relevante, y es el hecho de que las competencias son directamente ligadas a las habilidades, prácticamente serían conceptos que nacen del mismo tajo conceptual y podrían tomarse como un mismo término, lo que a su vez también se puede relacionar con la oportunidad de mejora, es decir que las competencias y/o habilidades les permiten a los seres humanos evolucionar en diversos campos ya sean intelectuales o sociales. Guzmán (2012) respalda lo enunciado anteriormente diciendo lo siguiente: “El desarrollo de determinadas competencias, genera la construcción de ciertos conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes/valores para que el individuo pueda desempeñarse en campos específicos de la práctica social y/o profesional”. (p. 4), nos comenta que las competencias han sido tratadas como un conocimiento previo dado por una limitación de saberes y destrezas que a lo largo de la historia, se han venido definiendo desde dos perspectivas las competencias teóricas y las competencias prácticas, una separación poco conveniente pues si bien es cierto las habilidades prácticas y cognitivas se interrelacionan, si no en todas las áreas del conocimiento, sí en la mayoría de ellas, lo que lleva a concluir que las competencias por sí solas no son posibles de ejecutar, sino que se sustentan entre ellas, en lo que Guzmán (2012) determina como: “integración funcional de

diversas capacidades” este desarrollo del concepto el autor lo denominó: *Definición por el dominio competitivo*.

2.2.3 Competencias y educación.

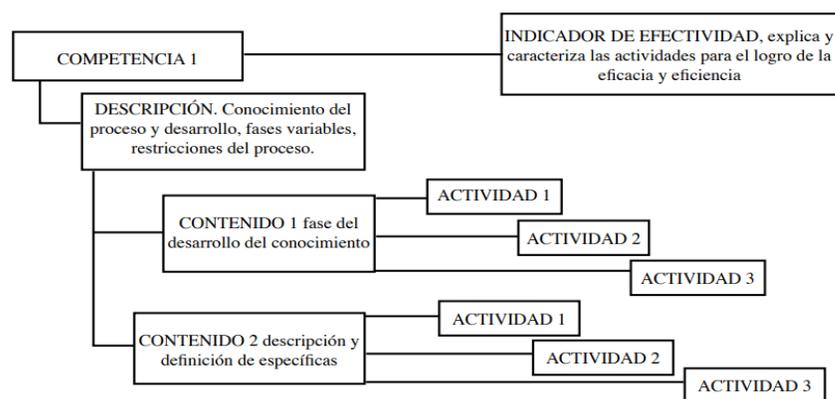
La actualidad educativa se ve inmersa en constantes retos directamente ligados a las competencias, pues, como ya lo hemos visto se invita al constante mejoramiento de estas y al continuo desarrollo de las habilidades humanas en las diferentes áreas del conocimiento, es por ello por lo que hablar de las competencias y su relación con la educación son un tema importante en esta investigación pues expondremos desde diversas posturas su sentido y su camino procedimental. Como lo plantea Guzmán (2012) “¿Las competencias pueden enseñarse? ¿Las competencias se aprenden?, a lo cual el mismo autor responde: “Las competencias son los soportes, los saberes y/o conocimientos” y posteriormente continúa diciendo: “Existen competencias específicas para la teorización y competencias concretas para la realización de acciones prácticas” (p 8), en este punto lo que se quiere dar a entender es la validez que tiene las competencias en los diferentes desempeños humanos, el autor da a entender que incluso todos estos desarrollos se vinculan directamente a los factores sociales y culturales de los seres humanos incluso le da un valor significativo a los aprendizajes empíricos pues ellos también construyen saber al igual que la escuela pero con diferente perspectiva, para este momento podemos inferir que lo anteriormente dicho estaría definiendo el término acuñado de educación por competencias.

Ahora bien, como las competencias permiten y brindan desde su propia naturaleza canales de comunicación, deben estar permeadas por momentos y palabras claves que le proporcionen la trazabilidad y la eficacia que surja en un contexto (en este caso educativo).

La investigadora Niria Loerit Romero Torres del grupo de investigación psicoeducativa y psicopedagógica HUM-706 de la Universidad de la Almería en España, nos expone el siguiente diagrama según ella, cómo se elaboraría una competencia

Figura 1

Cómo se elabora una competencia.



Fuente: ¿Y qué son las competencias? ¿Quiénes las construyen? ¿Por qué las competencias? Romero (2005) (p.5)

2.2.4 Competencias comunicativas.

En este punto de la investigación se pretende caracterizar las que se consideran las competencias comunicativas más relevantes que le permitan al docente ser más asertivo en su interacción con los estudiantes, que les permita un desarrollo favorable en su proceso de enseñanza en el aula de clases virtual (incluso presencial haciendo mella en que son favorables para los dos contextos), estas competencias son :

- Competencia textual/discursiva.
- Competencia lingüística.
- Competencia argumentativa.
- Competencia gramatical.

Existe un tipo de competencia denominada no verbal, la cual hace referencia a los indicadores corporales de las personas, es decir lo que las personas comunican con su gestualidad y corporeidad y que permite a los seres humanos ser más conscientes de su emocionalidad y de cómo son las interacciones con los demás individuos. Para Cisneros Rincón (2009) la competencia comunicativa no verbal tiene tres (3) componentes relevantes. El primero que hace referencia a individualidad de los sujetos, lo que no quiere ser exteriorizado, pero que gestualmente es identificado por los demás individuos, en segundo lugar, la conexión que hay entre los gestos verbales y no verbales y de cómo los seres humanos descifran e intuyen con al menos un gesto corporal que ven en otro individuo, como tercero y último nos habla de la interpretación al detalle que se le da a la comunicación no verbal, entra a observar con lupa tres aspectos corporales propios de los seres humanos: **La kinesia** de los seres humanos, la cual hace referencia a la postura corporal, a los gestos, la mirada, sonrisa, etc. **La paralingüística**, que es el uso adecuado de las expresiones verbales, el tono, el tiempo y el volumen, esto está directamente ligado al uso de la voz, que, aunque es una forma de comunicación verbal, hace parte de la corporeidad del hombre. **La proxémica**, que se refiere a dos aspectos espaciales del individuo, por un lado, que el espacio personal, que es básicamente el lugar en el que otros seres no entran ni intervienen a menos de que se les invite, y por otro lado la conducta territorial humana, que habla de los espacios y territorios donde interactúan y se comunican las personas, pero que también son territorios que se defienden de posibles tensiones y diferencias entre los pares de una comunidad. Se ha mencionado la competencia no verbal en este punto, debido a que en una formación educativa superior en modalidad virtual se presenta una interrupción en el contacto físico entre los interlocutores (docente-estudiante), lo que a su vez arroja un indicador de baja interpretación corporal, generado particularmente porque los escenarios virtuales se dan en espacios íntimos y personales, sumado a ello que las diferentes plataformas de conectividad

tienen en común que ofrecen la posibilidad de presentar la imagen de los interlocutores o simplemente evitar por decisión de los mismos mostrarse frente a uno o varias personas.

Tabla 2

Competencias comunicativas para docentes en educación virtual.

COMPETENCIAS	CARACTERÍSTICAS
Textual/discursiva	<ul style="list-style-type: none"> ● Descriptiva: permite a los docentes mostrar y desglosar los contenidos, expresar con suficiencia y riqueza lingüística el discurso que se lleve a colación en un ambiente educacional. ● Explicativo: permite a los docentes el uso de los recursos del lenguaje, la síntesis, la semántica y la pragmática propios de un discurso comunicativo. ● Reflexivo: que invita a la retroalimentación, las tensiones, alcances y perspectivas. La abstracción y el discernimiento de los contenidos, permite la interpretación de significados y la articulación de nuevos conceptos. ● Valoración: donde se da el carácter evaluativo a los conceptos y se condensan conclusiones de las ideas expuestas por los estudiantes y docentes, la relación entre los textos, lectores y autores y las posibilidades de construcción de significados. García Caballero. A (2017).
Lingüística	<ul style="list-style-type: none"> ● Entiéndase el lenguaje como una acción que tiene la intención de un propósito concreto con múltiples funcionalidades. Barón Birchenall & Müller, (2014) ● Tiene como punto de partida el uso correcto del lenguaje, como vehículo de la comunicación entre los individuos. ● Habilidades lingüísticas: comprensión basta de los argumentos verbales. ● Visión pragmática del lenguaje: Contexto, intencionalidad, la función del lenguaje en el proceso de comunicación de los individuos. Lineros Quintero (1997)
Argumentativa	<ul style="list-style-type: none"> ● La argumentación relacionada con el pensamiento crítico para mantener, definir y defender ideas concretas. ● Posibilidades: Modelo de evaluación procesual, que de las habilidades de comprensión y evaluación por medio de una sistematización de ideas que surge del trabajo colaborativo y de interacción entre los docentes y los estudiantes, para entender y evaluar las “explicaciones subyacentes”. El pensamiento dialógico, que plantea una estrategia para establecer múltiples perspectivas, evitar los prejuicios, la imparcialidad y la irracionalidad, se asumen roles para

	<p>establecer opiniones, fortalezas y debilidades de los argumentos.</p> <p>Comunidades de investigación, que proponen, discuten, relatan, planean, discurren, y crean un espacio para la expresión de ideas argumentativas.</p> <p>La controversia, que permite la libre discusión generalmente académica que se basan en la recolección de información donde se compilen los pros y contras de las ideas a discutir, grupos focales de estudio, relatorías para la resolución de conflictos. García-Barrera (2015)</p>
Gramatical	<ul style="list-style-type: none"> ● Se apoya en la competencia lingüística, como mediador y conector entre los docentes y los estudiantes. ● El mejoramiento de las expresiones lingüísticas y gramaticales, como por ejemplo el enriquecimiento del vocabulario científico y el uso correcto de la paráfrasis. ● Esta competencia sirve como instrumento de medición para reconocer las dificultades y fortalezas gramaticales que se presenten con los estudiantes. ● Respeto y congruencia en el uso de los parámetros gramaticales (reglas) que permitan en la interacción de individuos la menor pérdida de información. Jiménez Fernández. R et. al. (2015) ● Planificación cuidadosa de las ideas para manifestarlas de forma argumentada y gramaticalmente correcta ● Libertad de los emisores al momento de manifestar las ideas, pero con el rigor del uso correcto de las reglas gramaticales. ● Promoción de la capacidad cognitiva que permita convertir ideas y expresiones en un correcto discurso gramatical. ● Permite exponer ideas e imágenes mentales de forma lineal e incluso temporal, además de que permite identificar las fortalezas y debilidades gramaticales que tienen los estudiantes. ● Le permite dar un sentido lingüístico a los diversos referentes teóricos que lleguen a suscitarse. Menegotto. A (2016)

Fuente: Elaboración propia (2022).

2.2.5 Competencias del docente.

En este contexto (educación virtual), el papel del docente se vuelve importante para lograr un proceso de enseñanza, efectivo y de calidad. El docente debe poseer características y competencias específicas que le permitan llevar a cabo las funciones y acciones necesarias para conseguir los objetivos educativos que se deseen alcanzar.

Se mencionan a continuación tres (3) competencias importantes las cuales darán una visión más amplia de este entorno.

2.2.6 Las competencias pedagógicas.

Hacen referencia a habilidades didácticas, mantenimiento de la disciplina, tutoría, conocimientos psicológicos, técnicas de investigación-acción y trabajo docente en equipo, el cual es muy común entre las comunidades virtuales de conocimiento. Las competencias pedagógicas permiten al docente actuar con eficiencia, reaccionando con rapidez ante situaciones inesperadas. (Becerril et.al, 2015).

El análisis y la reflexión que realiza el docente sobre la teoría y la práctica educativa permiten visibilizar las fortalezas y virtudes de su quehacer pedagógico, sin apartarse de aquellas dificultades que se encuentran en el desempeño cotidiano. A esto es importante mencionar lo que afirma (Stodolsky, 1991) con relación a cada contenido implica diferentes actividades, con ello se van a realizar distintos tipos de enseñanza. Un estudio realizado sobre las estructuras, métodos, estrategias y procedimientos de las rutas de formación de los profesores universitarios en dicha indagación encontraron que todos los directivos, docentes expusieron que entre las mayores dificultades de sus docentes estaba la carencia de competencias pedagógicas para desarrollar el aprendizaje (Parra Dussan, 2010)

Para educar en la sociedad del conocimiento el docente debe poseer las siguientes habilidades: ser un líder, un facilitador del aprendizaje, un mediador entre el conocimiento y el aprendizaje, ser creativo, proactivo, fomentar el trabajo en equipo, hacer uso de las tecnologías, respetar la diversidad de aportaciones, gestionar sus propios recursos didácticos y de aprendizaje, promotor de la responsabilidad y la autonomía del estudiante.

2.2.7 Competencias sociales.

Los docentes son sujetos que también presentan un reto en la dimensión social, lo que los enfrenta a estar en interacción constante con los estudiantes, invitándolos a que se sientan vinculados y partícipes de los procesos de enseñanza y demás actos que suceden en la universidad. Becerril et.al (2015) menciona que:

"Sin duda alguna las competencias de tipo social son de vital importancia para el docente virtual ya que a través de ellas logrará hacer sentir al alumno cómodo dentro de un espacio que muchas veces se concibe como impersonal y frío"

Ahora bien, Fernández, (2009) Se refiere a las competencias sociales como aquellas que permiten al docente acciones de liderazgo, de cooperación, de persuasión, de trabajo en equipo, a esta afirmación se suma Quiroz (2010) quien alude a la función social de un docente dentro de un entorno virtual y afirma que esta se logra al crear un entorno amigable y social y dónde el aprendizaje colaborativo también sea un espacio de aprendizaje.

El docente en educación virtual debe adquirir y desarrollar competencias para ayudar al alumno a sentirse parte de un equipo, para animarlo, motivarlo, estimular su pensamiento crítico y reflexivo, lo que permitirá orientarlo a través de su proceso de enseñanza, ya que

eventualmente puede existir algún caso donde los estudiantes presenten dificultades emocionales, económicas, entre otras, por lo anterior, la capacidad de comunicación le permitirá al docente intervenir de forma asertiva y le brindará un espacio más ameno de interacción con los estudiantes.

Éstas son algunas competencias sociales de un docente virtual que según Becerril (2015) deben poseer los docentes en su dimensión social.

- Crear y mantener una comunidad de aprendizaje amigable y social en donde los alumnos se sientan cómodos.
- Generar un clima de confianza en las relaciones docente-alumno y alumno-alumno, siendo precavido con el uso del humor y el sarcasmo y evitando la sobreprotección.
- Respetar y tomar en cuenta las circunstancias particulares y personales de cada alumno, dando la debida atención a cada uno de ellos.
- Impulsar y beneficiar el trabajo colaborativo en un ambiente virtual de aprendizaje.
- Motivar a los alumnos para que no decaigan en sus esfuerzos para seguir progresando durante el curso ya que es fácil que se desanimen al no sentirse apoyados y guiados por el docente.
- Interactuar constantemente con los alumnos y llevar a cabo un seguimiento de todas las actividades que realicen.
- Alentar a los alumnos a que expresen sus sentimientos y emociones con referencia a cualquier parte del curso si así lo desean hacer.

2.2.8 Competencias técnicas.

Los docentes de entornos virtuales deben estar comprometidos a seguir actualizándose en el uso de estas herramientas ya que estas se modifican y evolucionan con gran rapidez, Márquez (2009) advierte que para integrar y utilizar con eficiencia y eficacia las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) el docente necesita una buena formación técnica sobre el manejo de estas herramientas tecnológicas.

En la actualidad la tecnología aplicada a la educación es un fenómeno que se encuentra en un cambio constante, ya que está sujeto a transformaciones casi que inmediatas y se ve obligado a ser suplantado por algo más novedoso y funcional. Las competencias técnicas son en este punto, las que marcan las diferencias más evidentes que existen entre un docente de la escuela tradicional y un docente virtual.

A continuación, se mencionan algunas de las competencias técnicas que según Becerril (2014) requiere un docente virtual:

1. Diseñar y elaborar actividades y materiales de enseñanza que se emplearán durante el curso en diferentes formatos, caracterizados por la interactividad y la personalización. Estos materiales deberán estar dentro del marco curricular pero ubicado en entornos tecnológicos.
2. Resolver cualquier problema que surja por parte de los alumnos (las cuales son comunes al inicio del curso) en cuanto a la configuración y operación de la tecnología necesaria para la comunicación.
3. Asegurarse de que los alumnos comprenden el funcionamiento técnico del entorno virtual y de todas las herramientas que lo conforman.

4. Detectar problemas dentro de las plataformas educativas, con las herramientas de comunicación o con cualquier elemento que conforma el ambiente virtual de aprendizaje para canalizarlos con las personas responsables de resolverlos.

En resumen, sabemos que las competencias comunicativas son recursos que le ayudan a los docentes en el desarrollo de su quehacer en la enseñanza, y para ésta investigación en particular se ha hecho una selección de las competencias que se consideran brindan un amplio recurso que permite confrontar las posibles dificultades que se dan alrededor de una clase virtual, más allá del sesgo que pudiese existir en cuanto a recursos tecnológicos, el objetivo es sugerir las competencias que le permitan a los docentes de educación superior, mejorar sus desempeños en un espacio de educación virtual.

2.3 LOS DOCENTES.

En el siguiente apartado se considera como eje central hablar del docente, y de su papel en la educación, ya que es él, quien desentraña los secretos del conocimiento, los transforma y los hace reconocibles a los ojos de los estudiantes. Encontraremos así en este apartado en un primer momento al docente, la definición vista desde algunos autores que brindan un acercamiento al lineamiento que colabora a éste escrito, en un segundo tramo se encuentra la docencia universitaria, para el presente caso en la modalidad virtual y el fenómeno estudiantil que subyace de ésta, acotando el término EVA, el cual tiene relevancia en el desarrollo investigativo, para cerrar así con los contextos y características de la educación virtual y cómo se visibiliza en el contexto universitario.

El término docente se le atribuye a cualquier persona que lleve a cabo la labor educativa como profesión, sea en la instrucción primaria, secundaria o universitaria, pero alude

propiamente a su capacidad de comunicar el conocimiento más que al manejo de una disciplina específica. Por lo tanto, el docente o educador se caracteriza especialmente por reflexionar y teorizar sobre métodos de enseñanza, los cuales aplica en diferentes áreas de conocimiento. Así, la palabra puede distinguir tanto a educadores generalistas como a profesores especializados (MEN 2002). Como afirma Moreno et al., (2020) “La práctica reflexiva del docente implica actitud sistémica de análisis y valoración de su quehacer para diseñar nuevas estrategias que puedan incidir de manera positiva en su enseñanza”. (p.3)

En otras palabras, un docente es una persona que “sabe” enseñar o que se ha formado “para” enseñar, Sin embargo, todos deben tener una serie de habilidades pedagógicas para convertirse en agentes del proceso de aprendizaje de una sociedad, según Moreno et al. (2020) ser conscientes también del trabajo en equipo, ser diseñadores curriculares y proveedores y gestores de evaluación, ser cercanos a los estudiantes, conocer sus motivaciones, necesidades y expectativas, ser en pocas palabras un docente competente.

2.3.1 Docencia Universitaria Virtual.

Dentro de las nuevas modalidades de enseñanza que han emergido con mayor fuerza a través de la situación de salud a nivel mundial por la pandemia (COVID 19) un EVA es un espacio que integra un conjunto de recursos y herramientas tecnológicas que posibilitan el desarrollo del aprendizaje y favorecen la comunicación entre los principales actores educativos, en este espacio virtual, el docente suele plantear propuestas didácticas para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje. Sánchez, A (2017) definen un EVA como:

“Un espacio de comunicación que hace posible, la creación de un contexto de enseñanza y aprendizaje en un marco de interacción dinámica, a través de contenidos culturalmente seleccionados y elaborados y actividades interactivas para realizar de manera colaborativa,

utilizando diversas herramientas informáticas soportadas por el medio tecnológico, lo que facilita la gestión del conocimiento, la motivación, el interés, el autocontrol y la formación de sentimientos que contribuyen al desarrollo personal” (p. 9)

Una de las principales características de los EVA es la capacidad de desarrollar un aprendizaje colaborativo centrado en la actividad del estudiante y la interacción para la construcción de conocimientos. En este contexto, la función del estudiante aproxima la asimilación de todo el tema para desarrollar un aprendizaje más flexible basado en diversas actividades a través de la interacción con el entorno, desde el simple tratamiento de textos hasta la interacción con otros sujetos, pasando al nuevo rol del docente. esto implica que la enseñanza universitaria sea un modelo educativo, con esto Se busca el uso de los Entornos virtuales Son muchos los nombres que se han asignado a esta modalidad de formación, sin embargo nombrar unos pocos a modo de ejemplo: formación basada en la web, formación online, campus virtual, cursos online, entorno virtual de aprendizaje, enseñanza y aprendizaje a distancia mediante la web, espacios virtuales, formación en internet, teleformación, entornos virtuales de enseñanza, sistemas de teleformación plataformas tecnológicas. En verdad, no todos los autores se están refiriendo a lo mismo y existen matices diferenciadores, pero a nivel general, se suelen utilizar todos estos términos de manera no diferenciada por el público.

Cuando hablamos de los ambientes virtuales en la docencia se perfilan como (Silvio, 2006) “aquellos espacios generados para crear y recrear los procesos de formación, enseñanza y aprendizaje; espacios que exhiben como características particulares la apropiación de las tecnologías de la información y de la comunicación a los componentes de aula, es decir, los ambientes virtuales tienen como propósito esencial contribuir a la prestación del servicio docente, en términos de facilitar la comunicación didáctica y pedagógica en las labores de ejemplificación, comunicación efectiva, eficiente y oportuna

del docente con los estudiantes, ampliar el horizonte de consulta documental, bibliográfica y referencial para los actores del proceso educativo docente y estudiante”.

2.3.2 Contexto y características de la educación virtual.

Es preciso comprender que las características que predominan en la educación virtual le dan un carácter autónomo, es decir que el estudiante se hace responsable de su tiempo, el aprovechamiento de este y de cómo ejecuta su proceso de aprendizaje. Anexo a ello, la educación virtual, ofrece un incremento sustancial de cursos y titulaciones, que se vuelve sumamente llamativo para las universidades y para el público en general, ya que le permite ajustarse a las necesidades de los sujetos que poseen particularidades, familiares, laborales e incluso de salud. (Suarez & Anaya, 2004, p3)

Es el espacio y el ambiente donde los participantes comparten una situación de aprendizaje para llegar a la comprensión de un contenido.

El contexto se fundamenta en tres ámbitos principales:

Agente: protagonistas personales discentes y docente contenido de enseñanza y aprendizaje.

Factores: todos los recursos tecnológicos, vale decir páginas web, libros, películas, clima de la clase.

Condiciones: la puesta en marcha de un plan educativo.

Como lo expone Barberá (2001) en la siguiente afirmación: “El contexto será, pues, lo que los participantes comparten en una situación instruccional para llegar a la comprensión de un contenido, más allá de lo explícito. No será "lo envolvente", sino que el contexto virtual se entenderá como el camino —que utiliza la tecnología— para llegar a la adquisición de la

cultura mediante un mecanismo interno y externo de apropiación de los significados”(p.103), de lo cual se infiere que los estudiantes se ven inmersos totalmente en un ambiente de aprendizaje, que debe ser guiado, por los docentes, en este caso a través de las TICs, quienes en su papel tienen como objetivo orientar a los estudiantes hacia el alcance más acertado de los conocimientos.

En los contextos virtuales de aprendizaje, es primaria la comunicación, pues es allí donde se genera la interacción, permitiendo así un espacio donde el desarrollo de las relaciones interpersonales favorecen los aprendizajes, Suarez y Anaya (2004) así lo señalan: “Reconocer una estructuración de redes de aprendizaje cooperativo, y no sólo personas conectadas a la red, condiciona una forma de entender la interacción, y, por lo tanto, el aprendizaje y la educación, que en este caso devuelve ese halo formativo que es proclive a desaparecer cuando la tecnología se vuelve centro de la oferta educativa” (p.8)

En la siguiente categoría se presentan las características de uno de los sujetos de estudio más importantes para ésta investigación y para el proceso de enseñanza en sí, dichos sujetos son los estudiantes, así que, a continuación, se muestra la definición del estudiante y su papel en la educación virtual, así mismo se detallan algunas dificultades que se presentan al realizar la transición de educación secundaria a educación universitaria, también se muestra la forma en que los estudiantes interactúan por medio de las redes sociales virtuales haciendo uso de su interpretación de las competencias comunicativas, las cuales se pondrán también en práctica y a prueba en el campo de la educación.

2.4 LOS ESTUDIANTES.

El estudiante en educación virtual se convierte en sujeto activo de su propio aprendizaje cuyos roles, representados en autodisciplina, auto aprendizaje, análisis crítico y reflexivo y trabajo colaborativo, permiten que su proceso educativo sea más como un sujeto

que piensa, actúa, crea y construye, esto tiene gran incidencia en la baja calidad académica con la que llegan los estudiantes a los espacios universitarios y el bajo interés de la universidad en trabajar el aspecto humano social y motivacional para que el estudiante logre implementar tiempo de calidad a sus necesidades de aprendizaje y pueda implementar las tecnologías de la información como herramienta facilitadora en todo su proceso formativo.

Un estudiante es una persona 'que estudia', independientemente de si es autodidacta o si tiene un profesor, mientras que un alumno es, según la Real Academia Española RAE: "un 'discípulo, respecto de su maestro, de la materia que está aprendiendo o de la escuela, colegio o universidad donde estudia', es decir, que en el término alumno está implícita la relación respecto de quien le enseña. (*Estudiante Y Alumno*, 2009) el perfil de los estudiantes se ha modificado con el pasar de los años, la evidencia de ello lo es el estudiante no tradicional, quien tiene un perfil muy distinto a quienes culminan sus estudios secundarios, "el aumento relativo de las oportunidades para acceder a la educación superior ocurrida en los últimos 50 años ha tenido como resultado una heterogeneidad creciente del perfil de estudiantes" (Sánchez y Elías 2017) dentro de las muchas características de los estudiantes no tradicionales se suma las condiciones socioeconómicas que hacen del acceso a la Universidad uno de sus principales obstáculos. La caracterización de los tipos de estudiantes es relevante al momento de construir un currículo y de aplicarlo pues las habilidades de cada perfil de estudiante son distintas.

2.4.1 Diagnóstico preliminar de las dificultades de los alumnos de primer ingreso a la educación superior.

Los alumnos que ingresan al primer semestre en una carrera universitaria se enfrentan a diferentes tipos de dificultades, generadas por la inmersión a una nueva experiencia académica y a un ambiente completamente diferente al que se enfrentaban en la secundaria, ambiente para el cual no se les prepara. UPCRAFT, M. Lee y John N. Gardner (1989) citado

en Ezcura (20025, p.1) mencionan que: “habría una “evidencia abrumadora” de que el éxito de los alumnos en la universidad está en buena medida determinado por las experiencias del primer año.” La afirmación realizada por los autores cobra importancia cuando se analizan los niveles de deserción que se presentan en las Universidades, en gran medida al poco acompañamiento en la transición de secundaria a educación superior.

“Por eso, y en materia de impactos, los alumnos expresan que el ingreso al grado “cuesta mucho”, es decir que tiene lugar una transición muy difícil, un ajuste académico costoso” Ezcura (2005 p. 15) los costos no son solamente académicos, en muchos casos los costos económicos también hacen parte de las dificultades que deben enfrentar los estudiantes de primer semestre de las Universidades públicas y privadas.

2.4.2. Análisis de la relación entre la gestión del tiempo libre, el ocio y los estilos de aprendizaje.

García y Cué (2010) exponen que “Analizando Cada una de las personas gestiona sus actividades de acuerdo a sus necesidades por lo que una correcta planeación es recomendada tanto para los ratos de labores como los de descanso” (p. 1) según lo planteado por los autores la organización y distribución del tiempo es responsabilidad completamente de cada persona pues es ella quien conoce sus necesidades, sin embargo la pérdida o mala utilización del tiempo se da a la utilización de hábitos obsoletos que se aplican cotidianamente. Por otro lado, Mergual et. al. (2012 p. 12) clasifica y jerarquiza cuatro tareas para darle un orden a las actividades que se desarrollan diariamente en el ámbito laboral, pero que también pueden ser aplicadas a cualquier escenario donde se requiera la optimización del tiempo.

Tarea I Urgente e importante.

Tarea II Urgente y no importante.

Tarea III No urgente e importante.

Tarea IV No urgente y no importante.

Figura 2

Matriz de utilización del tiempo I.

	URGENTE		NO URGENTE	
IMPORTANTE	I	ACTIVIDADES:	II	ACTIVIDADES:
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crisis ▪ Problemas apremiantes ▪ Proyectos cuyas fechas vencen 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevención de crisis ▪ Preparación ▪ Construir relaciones ▪ Reconocer nuevas oportunidades ▪ Planificación 	
NO IMPORTANTE	III	ACTIVIDADES:	IV	ACTIVIDADES:
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrupciones, algunas llamadas ▪ Correo, algunos informes ▪ Algunas reuniones ▪ Cuestiones inmediatas, acuciantes 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trivialidades, ajetreo inútil ▪ Algunas cartas ▪ Algunas llamadas telefónicas ▪ Pérdidas de tiempo ▪ Actividades de escape 	

Fuente: Mergual Recuerda et al. (2012,12)

Nota: Prioridades de las actividades planificadas.

La aplicación de la matriz de utilización del tiempo genera resultados positivos y beneficio del aprovechamiento del tiempo, Mergual et al (2012 p. 14) resalta que la tarea II es en la que se debe concentrar todo aquel que desee trabajar con visión, de manera equilibrada y con tiempo para cumplir sus objetivos.

Figura 3

Matriz de utilización del tiempo II.

	URGENTE		NO URGENTE	
IMPORTANTE	I	RESULTADOS	II	RESULTADOS
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrés ▪ Agotamiento ▪ Administración de crisis ▪ Siempre apagando incendios 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visión, perspectiva ▪ Equilibrio ▪ Disciplina ▪ Control ▪ Pocas crisis 	
NO IMPORTANTE	III	RESULTADOS	IV	RESULTADOS
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concentración en plazos cortos ▪ Administración de crisis ▪ Carácter de camaleón, atento a la reputación ▪ Considera que las metas y planes no valen la pena. ▪ Se siente impotente, excluido del control. ▪ Relaciones muy frágiles o rotas 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Irresponsabilidad ▪ Dependiendo de otros ▪ Gobernado por apremios básicos 	

Fuente: Mergual Recuerda et al. (2021,13)

Nota: Consecuencias de los resultados al trabajar con cada uno de los cuadrantes.

De igual forma, Laboris (2008) citado en García y Rincón (2010 p. 5) “consideran que también existen los ladrones de tiempo y explican que son esa suma de imprevistos que resta minutos e incluso horas de trabajo efectivo.” algunos de los ladrones del tiempo mencionados por los autores son: Visitas inesperadas, reuniones, desorden, comunicación ineficaz escasa disciplina personal entre otras, para los estudiantes que por primera vez ingresan a la educación superior adquirir habilidades para enfrentar estos ladrones del tiempo garantizarían un mejor desempeño académico y una disminución en los índices de deserción Universitaria.

2.4.3 Relación entre el uso adictivo de las redes sociales virtuales y las habilidades sociales en estudiantes universitarios.

La masificación de las tecnologías de la información y la comunicación TIC a la cual pertenece la internet han generado beneficios a la sociedad permitiéndoles la conectividad y el acceso a plataformas de educación y entretenimiento como lo son las redes sociales, como lo menciona Sheritza (2021), se ha generado una evolución de la web 1.0 a la web 2.0, dando mayor auge a las redes sociales. El uso de Facebook, Instagram, WhatsApp entre otros han generado que las personas estén más conectadas, pero a la vez se ha generado un distanciamiento que repercute en la falta de interacción perjudicando las habilidades sociales, Sheritza (2021) en su investigación plantea.

Los resultados de la investigación evidencian que a nivel global no existe una correlación significativa entre la adicción a las redes y las habilidades sociales. Por otro lado, se encontraron correlaciones positivas débiles significativas por dimensiones, tales como: adicción a las redes sociales y la habilidad para hablar en público/Interactuar con superiores (Habilidad 6) y la habilidad para afrontar situaciones de quedar en ridículo (Habilidad 7) Sheritza (2021(p.6)

Los resultados arrojados en la investigación muestran que si bien es cierto que la correlación no es significativa entre la adicción a las redes sociales si muestran que las redes sociales afectan habilidades como la de hablar en público, habilidad que se requiere en muchas profesiones como por ejemplo los abogados.

Tabla 3.

Estadísticas de uso de internet en Colombia 2021.

<p>Si bien los jóvenes son los que más usan internet (84.1%), la población de 24 a 54 presentó un buen indicador de apropiación digital (76.3%).</p>
<p>El 13.2% de los colombianos que usaron internet buscó información con entidades gubernamentales, y el 10.7% realizó trámites con entidades de gobierno. Amazonia y Bolívar se destacan en el rubro.</p>
<p>La entidad estatal informó que la televisión abierta sigue siendo la gran compañera de los colombianos. Entre 2019 y 2021, el Ministerio de las TIC ha hecho una inversión histórica a la TV pública superior a los \$904.000 millones.</p>
<p>En el año de inicio de la pandemia, el aceleramiento de programas como hogares conectados permitió que casi un millón de familias comenzarán a recibir conectividad.</p>
<p>Según el estudio, más colombianos aseguraron sentirse satisfechos con su acceso a internet, hicieron un mayor uso de los servicios de gobierno en línea, educación, y trabajo.</p>

Fuente: Elaboración propia (2022).

Nota: Detalle de las estadísticas de conexión a internet en Colombia durante el año 2021

Fuente: Ministerio y las tecnologías de la información y las comunicaciones MINTIC (*Lo Que Tiene Que Saber Sobre La Nueva Ley TIC, 2022*).

El compromiso del gobierno nacional para aumentar la cobertura y el acceso al internet beneficia a los estudiantes universitarios dándole la oportunidad de acceder a la educación superior virtual.

2.5 PROCESO DE ENSEÑANZA.

El proceso de enseñanza en las universidades públicas y privadas ha tomado mayor relevancia gracias a los procesos de acreditación que las instituciones de educación superior deciden implementar de forma voluntaria, la importancia que toma la enseñanza se da gracias a la transformación metodológica que va más allá de la forma en la que se planifican las asignaturas, si bien es cierto que contar con una planificación es fundamental para saber que se quiere hacer también lo son las estrategias metodológicas aplicadas con las cuales se pueda cumplir con el objetivo, los docentes en el desarrollo de su práctica docente (enseñanza) deben identificar las competencias comunicativas con las que cuentan sus estudiantes, Heinemann (1980) afirma que:

“La enseñanza es un proceso comunicativo a través del cual se transmite una competencia comunicativa... En la enseñanza, maestro y alumno están en comunicación constante, pues todos los aspectos de su conducta son comunicativos y no pueden no comportarse de algún modo... En la enseñanza, las personas se comunican tanto de modo verbal como no verbal... El profesor es el transmisor de un saber socialmente deseable y necesario, y que tiene la tarea de educar a los alumnos, es decir, de ponerlos en condiciones por lo que se refiere al saber y a la conducta, de poder cumplir algún día unas funciones sociales y de enfrentarse de modo adecuado con sus semejantes. Al alumno se le educa y transmite lo que debe aprender. Ese reparto de roles entre docente y discente, educadores y educandos, con un rol más bien activo o pasivo, es una nota estructural básica de la situación comunicativa que se da en la enseñanza”. (Cantillo & Calvache, 2017 p. 7)

La buena comunicación que se dé entre profesor-alumno y alumno- profesor es una de las variables que garantizan que el proceso de enseñanza cumpla con su objetivo.

Los procesos de enseñanza se definen con la interacción que se dan entre los alumnos y profesores, estando a cargo de los profesores los métodos con los cuales los alumnos puedan adquirir conocimiento, Navarro (2004) define la enseñanza como: “Es el proceso mediante el cual se comunican o transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia” (p.3). El proceso de enseñanza está planificado en relación con los planes de estudio que buscan que los estudiantes al participar de una clase sean presencial o virtual adquieran conocimientos para formarse como profesionales que aporten al desarrollo de la sociedad. Anexo a ello el proceso de enseñanza también se liga directamente a la comunicación

3. EL PROCEDER METODOLÓGICO.

El desarrollo de una investigación es afectado por los diversos fenómenos que se van presentando durante el transcurso de la misma, se ve expuesta a una cantidad de variables que se deben atender desde la perspectiva y el enfoque metodológico, pues es allí, en ese análisis donde se pueden focalizar los diferentes ítems que se han trazado como los temas de interés a investigar por parte del investigador, esta centralización permite abordar con profundidad los datos recolectados y permite al investigador tener una amplia gama de resultados en cuanto a la observación y al análisis de la realidad del objeto de estudio, que se ven subjetivos en muchos casos, pero que tienen un altísimo valor para el proceso investigativo.

3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO.

3.1.1 Enfoque cualitativo.

El enfoque por el cual se ha optado en esta investigación denominada: Desarrollo de competencias comunicativas del docente en el proceso de enseñanza con estudiantes de

primer semestre de una universidad. Es el enfoque cualitativo. La razón sobre la que fue tomada esta decisión es que, al momento de hacer un ejercicio de reflexión sobre la acción, podremos quizá dar sentido a lo que acontece, aproximando el resultado a la didáctica, podría decirse que se da en forma fenomenológica, ya que nos permite entender algunos fenómenos que se dan y la forma en que los participantes desde su punto de vista lo apropian. Hernández et al, (2006). algo que nos surte un complemento a lo anterior dicho es lo que menciona Diaz Barriga (1998 p. 2) donde expone que las relaciones e interacciones educativas en las aulas, dice también que las relaciones “humano-sociales” desembocan en diversos elementos que describen las diferentes interpretaciones de los sujetos, a lo que él llama: “interacción didáctica” y que a su vez tiene un tinte al enfoque interpretativo.

La recopilación de información y el análisis de la misma, abre la baraja de opciones para llegar a las soluciones fiables de los problemas planteados, por medio de la sistematización de los datos Munarriz (1992 p.102), los diferentes caminos que se usan para el proceso investigativo, que para el caso de la presente indagación se presentan en datos supuestos, es necesario también que el contexto sea observado y que se logren detectar los problemas que subyacen entre los actores, en este caso los docentes y los estudiantes y de cómo su interrelación desemboca en el estudio de Caso, como señala Munarriz (1992 p. 104) “El investigador de estudios de casos observa las características de una unidad, niño, aula, institución, etc. con el propósito de analizar profundamente distintos aspectos de un mismo fenómeno.” Lo cual nos permite maximizar lo anteriormente dicho, en cuanto a que el investigador es quien observa, recopila y analiza los contexto y realidades de los sujetos objeto de estudio y del cómo obtener la mayor cantidad acertada posible de datos.

La estructuración de la información se flexibiliza, todo a la vez de que los datos y sus fuentes se van comportando de formas diferentes en la medida en que avanza el contacto con las mismas, es decir que esta estrategia de recolección de datos ayuda a que el investigador

no se deje llevar por su propia experiencia o ejercicio imaginativo, si no que más bien le da una trazabilidad y una observación más puntual a lo que se está recolectando e investigando, Casilimas (1996 p. 134).

3.1.2 Perspectiva epistemológica.

Al momento de tomar un camino en la construcción de un saber, se consideran pertinentes en esta investigación 2 perspectivas epistemológicas que se entrelazan y que permiten alcanzar importantes datos y logros. Por un lado, la **fenomenología**, la cual nos permite adentrarnos en la conciencia de los sujetos (Docentes y estudiantes) y de cómo interactúan (competencias comunicativas) en los diferentes espacios objetos del estudio (educación virtual superior). Por otro lado, el **constructivismo**, que nos permite intervenir de alguna manera en el desarrollo de una postura donde podemos discutir sobre las representaciones de la realidad de los sujetos de estudio y de cómo construyen y reconstruyen sus conocimientos y sus formas de interrelación.

Para lo anterior dicho, en primera instancia debemos comenzar a entender las dinámicas de los individuos, sus necesidades y dificultades, los fenómenos que en este caso se presentan entre los docentes y los estudiantes y de las diversas maneras en que se comunican en las aulas de clase, encontrar las alternativas, fallas y aciertos en este caso de la comunicación, lo cual permitirá llegar a una explicación más aproximada a los resultados y al estatus de una clase cualquiera que sea, sus procesos formativos y evaluativos. Casilimas (1996 p. 58), es por ello por lo que se ve imperante la recopilación de experiencias por parte de los sujetos objeto de estudio y de las realidades tangibles en las cuales actúan.

Ahora bien para el segundo ejercicio, se busca construir también una ruta, un diseño que favorezca la recolección más apropiada de los datos, que coexiste con la fenomenología pues se deja a un lado las realidades subjetivas y se empieza a sintetizar la información real

de los sujetos y el contexto objeto de estudio, claramente se busca ser lo más pragmático y/o práctico posible, pues bien es sabido que la recolección de información puede tornarse compleja, dispendiosa y como se ha mencionado en el transcurso del presente algo relativo y que solo puede ser detectado por medio de los actores estudiados y sus puntos de vista. Hernandez y Mendoza (2018 p. 12 y 15).

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.

3.2.1 Descriptivo:

Para el desarrollo de la propuesta consistente en Desarrollo de competencias comunicativas del docente en el proceso de enseñanza con estudiantes de primer semestre de una universidad se tendrá un alcance descriptivo ya que, se pretende describir y analizar los fenómenos que ocurren a consecuencia de desarrollar competencias comunicativas encaminadas a mejorar el aprendizaje especialmente en los alumnos de primer semestre, el alcance descriptivo aporta al trabajo de investigación las características y habilidades que posee el docente así como también las del alumno en la actualidad que están ampliamente influenciada por la tecnología. La especificación de las características de profesores y de alumnos conduce a desarrollar y adaptar herramientas virtuales aplicadas por las Tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) escenario que cada día presentan nuevos desafíos no solo en el área de la educación.

El ámbito educativo de la educación superior en la actualidad coloca a la comunicación en un punto de suma importancia y relevancia pues, una comunicación eficaz garantiza que la educación sea de calidad José Barrio (2011). La habilidad comunicativa no sólo debe entenderse que es aplicable al profesor, los alumnos también deben adquirir y poner en práctica esta habilidad pues, también será utilizado para el desarrollo de su actividad profesional.

“Los estudios descriptivos sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno o planteamiento y sus componentes (variables).” Hernández y Mendoza (2018, p. 116)

En el contexto de la educación superior enfocada en la virtualidad, el docente deberá asumir e implementar una serie de cambios en la metodología de enseñanza aprendizaje que utiliza, así como habilidades y competencias que deberá desarrollar en su entorno sea dentro o fuera del aula, se hace necesario incorporar nuevos modelos pedagógicos con los cuales la comunicación en clase sea efectiva, para lograr una comunicación eficaz deben desarrollarse habilidades que sean la herramienta con la cual el docente pueda generar espacios donde los alumnos tengan un aprendizaje de acuerdo a sus capacidades. Habilidades comunicativas para la expresión, para la observación y para relacionarse empáticamente por medios virtuales son algunas de las ellas con las que los docentes deben contar en la actualidad.

3.3 DISEÑO METODOLÓGICO.

3.3.1 Fenomenológico

Conocer de primera mano las características del objeto de estudio para los investigadores es fundamental, pues suministran información con la cual se pueden llegar a los objetivos de la investigación, la calidad y veracidad de la información en toda investigación es sin duda alguna relevante ya que, los resultados se obtienen después de recolectar, organizar y analizar los datos obtenidos, por ello se requiere plantear de forma previa la estructura con la cual se diseñará la investigación.

Para el caso de este trabajo el tipo de estudio será de tipo Cualitativo-fenomenológico, ya que, explora aspectos subjetivos e íntimos que solo llegan a conocerse al tener contacto directo con las personas en su entorno, este método también ayuda a identificar cuáles son las razones de aceptación o rechazo frente a una propuesta, Hernandez y Fernandez (2018, pp 548).

3.4 CONTEXTOS Y SUJETOS DE INVESTIGACIÓN.

Los docentes y los estudiantes son la columna vertebral de este estudio pues sus intereses pedagógicos y educativos respectivamente, se ven seriamente afectados por diversos factores, uno de ellos es que en cuanto a los pendientes y futuros alcances de la educación superior en Colombia, los avances tecnológicos se han pensado como un facilitador y replicador de la información, lo que los hace eficientes y pertinentes todo esto, gracias al “bombardeo” constante de información de las redes actuales Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, Tiktok entre otras.

Elementos virtuales que se han vuelto cotidianos y que se han convertido en herramientas que transforman y trascienden la culturalidad y que a su vez suman una influencia importante en el desarrollo de los individuos y la sociedad, claro está que llevando su uso de manera responsable, en pro de la educación (Cobo, 2016), pero dicho avance se ve frenado por el contexto real del país, donde se ve reflejado que el contexto educativo se sitúa muy distante de los estándares de alta calidad y de la globalización, a nivel económico, político y social, además de la notoria lejanía con la competitividad internacional, problemas derivados de la violencia interna y la baja oportunidad, las serias dificultades de las comunidades marginadas que se ubican fuera del “rango” de existencia para el estado, negritudes, indígenas, entre otros (Londoño Orozco, 2014), anexo a ello los elevados y constantes escándalos de la corrupción que desangran los rubros del país y que desde la universidad debe suscitar un tema primario, pues es un fenómeno que permea las instituciones educativas superiores, tanto públicas y privadas, que debe ser revisado con minucia, pues es un tema que compete a la comunidad educativa y al pueblo en general, la creación de políticas de regulación y seguimiento para combatir las maquinarias culpables del detrimento patrimonial.

La educación es un fenómeno afectado en la actualidad por las redes sociales y el constante cambio tecnológico, lo que sugiere de forma directa que los estudiantes se convierten en receptores y actores del proceso enseñanza-aprendizaje, dicho fenómeno se da gracias a la transición que se ha dado de los textos escritos y de la figura del docente únicamente como un emisor (Scolari, 2010), en este punto se podría inferir que, los fenómenos mediáticos afectan la educación superior en Colombia y que es labor de las instituciones educativas acortar la distancia entre las realidades transmediáticas y los estudiantes, ser realmente un puente de comunicación coherente y asertivo, generando una conciencia alentadora y de comunicación por medio de las didácticas y las experiencias interesantes. (Castells, 2007)

3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

3.5.1 La Entrevista.

Esta técnica permite obtener información por medio del diálogo entre el entrevistador y el entrevistado, y así recopilar datos relevantes en la investigación.

La entrevista definida por Bravo (2013, págs. 162-167) una conversación natural, en la cual su finalidad es hacer una especie de preguntas que surgen de un diálogo para conseguir información y así lograr la recolección de datos. Este es un instrumento de bastante utilidad en la investigación cualitativa, para la finalidad anteriormente mencionada. Además, se obtiene información más completa y profunda, que surge de manera espontánea y con la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso conversacional, asegurando respuestas más específicas.

De igual manera, las características más importantes dentro de una entrevista con enfoque de investigación cualitativa varían dependiendo del contexto, población e instrumentos de aplicación, pero para S.Lincoln (2013) es fundamental que los cuestionarios no sean cerrados y altamente estructurados; son necesarias las entrevistas más abiertas cuya máxima expresión es la profundidad y sentido de las preguntas, donde no sólo se mantenga una fluida

conversación con el entrevistado, también y dependiendo de las circunstancias el investigador puede responder preguntas hechas por el informante, con el fin de generar nuevas ideas y puntos de vista en futuras preguntas y respuestas.

Además, para el correcto desarrollo de la entrevista, se deben cumplir ciertas características, no solo organizar y adecuar el sitio o lugar donde se llevará a cabo la entrevista, es fundamental que el investigador haya preparado un guion semiestructurado de preguntas basadas en el tema a investigar. Por otro lado, los aspectos de logística como el tiempo estimado y la tranquilidad del lugar deben siempre ser tenidos en cuenta, como también el elemento para grabar la entrevista.

3.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.6.1 Entrevista semiestructurada.

El objetivo es el de emplear la entrevista semiestructurada, se considera conveniente para la creación de situaciones de conversación que faciliten la expresión natural de percepciones y perspectivas por parte de las personas sujetos de investigación, además de mantener la estructura básica de la entrevista existe flexibilidad teniendo en cuenta la estructura, el investigador puede seguir cualquier idea o aprovechar creativamente toda la entrevista. Efectivamente, lo anterior tiene que ver con “la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista en una situación de entrevista diseñada de manera relativamente abierta que en una entrevista estandarizada o un cuestionario” según (FLICK, 2012, p.89).

Es habitual que se preparen algunas preguntas como modelo, pero no es necesario que las haga todas, ya que lo importante es conocer personalmente a los candidatos. Esta se va a emplear con profesores y estudiantes de primer semestre de una universidad.

4 RESULTADOS ESPERADOS.

Una vez recolectada la información por medio del cuestionario de entrevista se espera que los docentes tengan claridad sobre qué son las competencias comunicativas y la forma en que las aplican en el proceso de enseñanza con sus alumnos, de igual manera se espera conocer las competencias comunicativas que los alumnos evidencian en sus profesores de y la forma en que les puedan ayudar a mejorar en la adquisición de conocimientos.

También se espera conocer cuáles de las competencias comunicativas presentes en docentes y estudiantes son comunes e identificar cuáles competencias comunicativas no se tienen en cuenta en el proceso de enseñanza para así sugerir a profesores y estudiantes unas que aporten en sus objetivos.

Esperamos que este tipo de trabajos aporten al mejoramiento de la comunicación de profesores y estudiantes a su vez que permitan que la enseñanza se fortalezca con el conocimiento de competencias comunicativas apropiadas para los estudiantes que hacen la transición de educación secundaria a educación superior.

De igual forma esperamos que los estudios de tipo fenomenológicos como lo es este trabajo permitan comprender de forma más clara cómo las competencias comunicativas existentes entre docentes y alumnos aportan a la enseñanza y, que la información suministrada por las partes sea el insumo sobre el cual se orientan los docentes de primer semestre para mejorar sus competencias comunicativas.

4.1 RECOMENDACIONES.

En base a los resultados recogidos en la presente investigación, se recomienda implementar el trabajo de campo para obtener información con la cual se pueda construir listado de competencias comunicativas básicas para que los docentes desarrollen su proceso de enseñanza en un aula virtual.

Que en la formación de docentes se amplíe la conceptualización y ejecución de las competencias comunicativas.

5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Abello Cruz A. M. (2004) *Profesionalidad y práctica pedagógica*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Andino Sánchez, M. d. I. c. m. (2017). Entornos virtuales de aprendizaje como apoyo a la Enseñanza presencial para potenciar el proceso educativo. *killkana sociales*, 1(2), 7-14.
dialnet.unirioja.es

Andrea Cecilia Menegotto (2016) Reflexiones sobre la competencia gramatical y su relación con la competencia comunicativa. En A. Menegotto VI Jornadas de Español como Lengua Segunda y Extranjera, 21 y 22 de octubre de 2016
Reflexiones sobre el examen CELU (Certificado de Español Lengua y Uso). Ensenada, Argentina

Attewell, P. (2009). ¿Qué es una competencia? *Revista interuniversitaria*, 16, 21-43.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135012677003>

Báez García, M. (2006). *Hacia una comunicación más eficaz*. La Habana: Pueblo y Educación.

- Barbera, E. (2001). *La incógnita de la educación a distancia*. cuadernos de educación.
cv.uoc.edu
- Barriga, A. D. (1998). La investigación en el campo de la didáctica. Modelos históricos. *Perfiles Educativos*(80), 1-23
- Barrio, B. (2011). *Cómo atraer la atención hablando. Un reto para la enseñanza*. BORDON.
- Becerril, César, SOSA, Guadalupe, DELGADILLO, Mónica y TORRES, Sandra Revista de Sistemas y Gestión Educativa Recibido 23 de Julio, 2015; Aceptado 17 de Septiembre, 2015.
- BRAVO, L. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*.
- Cantillo, M., & Calvache, J. (julio-diciembre, 2017). La comunicación no verbal en el ámbito de la educación superior. Revista Investigium IRE: Ciencias Sociales y Humanas, VIII (2). 26-39. doi:10.15658/ INVESTIGIUM IRE.170802.03
- Casilimas, C. A. (1996). *Investigación Cualitativa*
- Castells, M. (2007, noviembre 24). *Estudiar ¿para qué?* La Vanguardia.
- Cisneros Rincón, C. F. (2009). *Competencias Comunicativas*. Retrieved 05 28, 2022, from <https://n9.cl/2u52z>
- Cobo, C. (2016). *La Innovación pendiente. Reflexiones (y Provocaciones) sobre educación, tecnología y conocimiento*. Editorial sudamericana Uruguay S.A.
- Comellas J. (Coord.) 2002. Las competencias del profesorado para la acción tutorial. Praxis. Monografías escuela española. Barcelona.

COMMUNICATION PAPERS –MEDIA LITERACY & GENDER STUDIES– Vol.10 - No20

| 2020 | REVISTA | ISSN: 2014-6752 89 Docencia universitaria en entornos virtuales de aprendizaje. *Communication papers*, 10(20), 89-100. <https://n9.cl/9f9n4>

Competencia comunicativa. http://es.wikipedia.org/wiki/Copetencia_estudiante_y_alumno. (2009, June 9). Fundeu. Retrieved May 27, 2022, from <https://www.fundeu.es/consulta/estudiante-y-alumno-1376/>

Domínguez, C., Leví, G. D. C., Medina, A. y Ramos, E. (2014). Las competencias docentes: diagnóstico y actividades innovadoras para su desarrollo en un modelo de educación a distancia. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 12(1), 239-267.

Ezcura, A. M. (2004, 10 26). Diagnóstico preliminar de las dificultades de los alumnos de primer ingreso a la educación superior. *Horizontes*, 27(107), 118-133.

Fernández, J. E. (2009). competencias docentes. *currículum*

Formación y formación del profesorado, 13(2). researchgate.net

García Caballero, A. y Fierro Chong, B (2017) La competencia analítico-textual/discursiva: un aprendizaje permanente, *Atenas*, 1, (37) 31-46
<https://www.redalyc.org/journal/4780/478055147003/html/>

García Cué, J. L., y Rincón, A. S. (2010, abril 10). Análisis de la Relación Entre la Gestión del Tiempo libre, ocio y estilos de aprendizaje. *Revista Estilos de Aprendizaje*, 5(5), 1-26.

García-Barrera, A. (2015). Importancia de la competencia argumentativa en el ámbito educativo: una propuesta para su enseñanza a través del role playing online. *Revista de*

Educación a Distancia (RED), (45). (2015)

<https://revistas.um.es/red/article/view/238191>

Guillén-Chávez, S., Carcausto, W., Quispe-Cutipa, W., Mazzi-Huaycucho, V., & Rengifo-Lozano, R. (2021). Habilidades comunicativas y la interacción social en estudiantes universitarios de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 9 (SPE1), e895. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.895>

Guzmán Marín, F. (2012). El concepto de competencias. *Revista Iberoamericana de Educación*, 60(4), 1-13. <https://rieoei.org/RIE/article/view/1289> *Lo que tiene que saber sobre la nueva Ley TIC.* (2022, 09 21). MinTIC. Retrieved May 28, 2022, from <https://n9.cl/3zqf7>

Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.

Jiménez Fernández, Rafael., Romero Oliva, Manuel Francisco., Heredia Ponce, Hugo. (2019) formación inicial del maestro y competencia gramatical para su práctica docente. *Revista de Humanidades*, 37 151-178.

Ley 1978 de 2019 Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones (julio 25 de 2019)

Londoño Orozco, G. (2014, enero). Algunos desafíos de la educación superior en torno al conflicto colombiano. *Revista de la Universidad de la Salle*, p50.

Marcén, M., y Martínez-Caraballo, N. (2012, enero-marzo). Gestión eficiente del tiempo de los universitarios: evidencias para estudiantes de primer curso de la Universidad de Zaragoza. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 22(43), 117-130.

Márquez, R. (2009). profesores motivados. 11(31). dialnet.unirioja.es

Martinez, m. (1998). *La investigación cualitativa etnográfica en educación* . México: trillas.

Mergual Recuerda, A., Juárez Varon, D., Sempere Ripolloll, F., & Rodríguez Villalobos, A. (2012, 10 05). LA GESTIÓN DEL TIEMPO COMO HABILIDAD DIRECTIVA. *3 ciencias*, 23(26), 2-24.

Munarriz, B. (1992). Técnicas y métodos en Investigación cualitativa. *Xornadas de Metodoloxía de Investigación Educativa*, 1, 101-116

Muñoz Lira, Marcela. (2020). Análisis de las prácticas declaradas de retroalimentación en Matemáticas, en el contexto de la evaluación, por docentes chilenos. *Perspectiva Educativa*, 59(2), 111-135. <https://dx.doi.org/10.4151/07189729-vol.59-iss.2-art.1062>

Navarro, Emma Gabriela, 2019, Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes, TESIS para optar el grado académico de: Doctora en Educación, Universidad Cesar Vallejo. <https://n9.cl/p5jc6>

Navarro, R. (2004). Red Científica, El concepto de enseñanza aprendizaje. Recuperado el 06 de octubre de 2009 de <http://www.redcientifica.com/doc/doc200402170600.html>

Pardinas, f. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en Ciencias Sociales, Siglo XXI*,. Siglo XXI, 1989.

Parra Rodríguez (1998) la competencia comunicativa en la labor pedagógica.

Quiroz Silva, j. (2010). El rol del tutor en los entornos de aprendizaje. *innovación educativa*, 10(52), 13-23. www.redalyc.org/aarticulo.oa

Rodríguez, V. E. B., Romero, C. X. A., & para la Excelencia Académica, C. Diseños de investigación cualitativa: Parte II.

Romero Torres, N. L. (2005). *¿Y qué son las competencias? ¿Quién las construye? ¿Por qué competencias?* <https://n9.cl/26dw>

Sabino, c. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas : panamericana, Bogotá.

Sánchez-Gelabert, A., & Elias-Andreu, M. (2017). Los estudiantes universitarios no tradicionales y el abandono de los estudios. *Estudios sobre educación*, 32, 27-48.

Scolari, C. A. (2010, noviembre 12). *Convergencia, medios y educación*. Red Latinoamericana Portales Educativos. www.relpe.org

Sherita, G (2021) *Relación entre el uso adictivo de las redes sociales virtuales y las habilidades sociales en estudiantes universitarios* [Tesis de doctorado, Universidad ANA G. MÉNDEZ] <https://n9.cl/1xs3m>

S.Lincoln., N. K. (2013). *Manual De Investigación Cualitativa*. GEDISA.

Silvio José. (2006). hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia.

Revista de universidad y sociedad del conocimiento (RUSC), 3(1), 0. redalyc.org

Stodolsky, s. (1991). *la importancia del contenido de la enseñanza*. Paidós. books.google.com.co

Suarez y Anaya, J. m. y. d. (2004). Educación a distancia y presencial. *Revista iberoamericana de educación a distancia*, 7, 65-75. academia.edu

Tejera Concepción, J. F. (2015). Tratamiento de las habilidades comunicativas en el contexto universitario. *Revista científica de la Universidad de Cienfuegos*, 7(3), 168-172.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/274>

Tejedor, J. (1986). La estadística y los diferentes paradigmas de investigación educativa. *Educar*, 79 - 101

UNIPILOTO. (2022, 07 12.). Didáctica. *DIDÁCTICA*, 1(1), 10. www.hgackhdnver.com

UPCRAFT, M. Lee y John N. Gardner (1989), "A comprehensive approach to enhancing freshman success", en M. Lee Upcraft, John N. Gardner et al., *The freshman year experience*, San Francisco, Jossey-Bass

Valencia-Naranjo, N., y Robles-Bello, M. A. (2022). Habilidades comunicativas y de relación en la educación superior de disciplinas dirigidas al asesoramiento. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25(1), pp. 323-341 preprint).
<https://doi.org/10.5944/ried.25.1.31327>

Vara-Horna, Arístides (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: www.aristidesvara.net 451 pp.

Zhizhko, Elena. (2018). Las TIC y la tutoría virtual en la educación de personas jóvenes y adultas en México. *Voces De La Educación*, 3(6), 204-217.

6. ANEXOS.

Instrumento	Entrevista Semiestructurada							
Entrevistador								
	Entrevista aplicada como insumo de investigación a los docentes en educación virtual de 1 semestre de una universidad.							
Nombre del Entrevistado		FECHA	Mes	Día	Año	Ciudad	Sexo	
							F	M
Objetivos de la Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la percepción del docente frente a las categorías pedagógicas. • Recopilar información sobre las competencias comunicativas del docente. 							
Nota 1: en cada categoría se abordará los objetivos según corresponda								
Categoría 1: Competencias comunicativas								
1	¿Cómo desarrolla una competencia en su proceso de enseñanza?							
2	¿Cómo desarrolla una competencia comunicativa en su proceso de enseñanza? ¿Cuál de las siguientes competencias comunicativas implementa en el proceso de enseñanza? <input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia textual/discursiva. • Competencia lingüística. • Competencia argumentativa. • Competencia gramatical. 							
3	¿Cómo implementa una competencia en su proceso de enseñanza?							
4	¿Como afecta las Competencias en su práctica en educación virtual?							
5	¿Cuál o cuáles de las siguientes competencias considera desarrolla en su proceso de enseñanza? ¿Cómo lo hace? Pedagógica Social Técnica.							
Categoría 2: Docentes								
1	¿Cómo es la Docencia Universitaria Virtual?							
2	¿Cuál es el contexto y las características de la educación virtual?							
Categoría 3: Estudiantes								
1	¿Considera que el cambio de modalidad con la que viene el estudiante de 1 semestre afecta su proceso de enseñanza?							
2	¿Considera que la metodología de enseñanza afecta su proceso de formación en educación virtual?							
Categoría 4: Proceso de Enseñanza								
1	¿Cuál es el proceso de enseñanza que emplea para las dificultades de los alumnos de primer semestre en la educación virtual?							
2	¿Cree que el método de enseñanza que implementa en educación virtual es coherente y efectivo a lo que necesitan los estudiantes?							

Categoría 5: Educación Virtual	
1	¿Qué tan fácil es para usted el desarrollo pedagógico en la educación virtual?
2	¿Cree que la educación virtual ha mejorado en el proceso de enseñanza?

Instrumento		Entrevista Semiestructurada						
Entrevistador								
		Entrevista aplicada como insumo de investigación a los estudiantes de educación virtual de 1 semestre de una universidad.						
Nombre del Entrevistado		FECHA	Mes	Día	Año	Ciudad	Sexo	
							F	M
Objetivos de la Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la percepción del estudiante frente a las categorías pedagógicas que evidencia en el docente. • Recopilar información sobre la percepción que posee los estudiantes frente a las competencias comunicativas del docente. 							
Nota 1: en cada categoría se abordará los objetivos según corresponda								
Categoría 1: Competencias Comunicativas								
1	¿Cómo desarrolla el docente una competencia en su proceso de enseñanza?							
2	¿Cómo desarrolla el docente una competencia comunicativa en su proceso de enseñanza? ¿cuál de las siguientes competencias comunicativas implementa el docente en el proceso de enseñanza? <ul style="list-style-type: none"> • Competencia textual/discursiva. • Competencia lingüística. • Competencia argumentativa. • Competencia gramatical. 							
3	¿Cómo implementa el docente una competencia en su proceso de enseñanza?							
4	¿Como afecta las Competencias del docente en su práctica en educación virtual?							
5	¿Cuál o cuáles de las siguientes competencias considera que desarrolla el docente en el proceso de enseñanza? ¿Cómo lo hace? Pedagógica Social Técnica.							
Categoría 2: Docentes								
1	¿Cómo es la Docencia Universitaria Virtual?							
2	¿Cuál es el contexto y las características del docente en educación virtual?							
Categoría 3: Estudiantes								

1	¿considera que el cambio de modalidad con la que viene el estudiante de 1 semestre afecta su proceso de enseñanza?
2	¿Considera que la metodología de enseñanza del docente afecta su proceso de formación en educación virtual?
Categoría 4: Proceso de Enseñanza	
1	¿Cuál es el proceso de enseñanza que emplea el docente frente a las dificultades que percibe en los alumnos en la educación virtual?
2	¿Cree que el método de enseñanza que implementa el docente en educación virtual es coherente y efectivo a lo que necesitan los estudiantes?
Categoría 5: Educación Virtual	
1	¿Qué tan fácil es para usted el desarrollo pedagógico que emplea el docente en la educación virtual?
2	¿Cree que el docente influye en su proceso de enseñanza en educación virtual?