

COMPETENCIA COMUNICATIVA EN DOCENTES CURSO VIRTUAL HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ESCRITA MODELO SPEAKING

Magdalena Delgado Moreno¹

Fecha de recepción: 15 de Marzo de 2015

Fecha de aprobación: 05 de Junio de 2015

Citar como: Delgado, M. (2015) Competencia comunicativa en docentes curso virtual habilidades de comunicación escrita modelo speaking. *Revista Areté*, 15 (1) pp. 77-88.

Resumen

Este artículo presenta el análisis de la competencia comunicativa, a través de las categorías del modelo SPEAKING de Dell Hymes, de 122 interacciones generadas a través de la herramienta comunicacional "mensaje" disponible en la plataforma del curso virtual de habilidades de comunicación escrita, entre docentes y estudiantes, en los periodos académicos I 2009 y I 2010. El tipo de estudio fue descriptivo inferencial. Para el procesamiento de la información se empleó el diseño longitudinal y el método análisis de contenido. Se contó con una población de 4 mujeres fonoaudiólogas, con un nivel académico post gradual, y edades entre los 26 a 39 años. Los instrumentos utilizados fueron: el consentimiento informado, matriz de registro, que constó de las 8 categorías del SPEAKING y una entrevista semiestructurada. El modelo SPEAKING permitió comprender e interpretar el evento comunicativo del "mensaje" en un tiempo y espacio a través de la descripción contextual y observación de elementos comunicativos propios del ambiente virtual. Por lo tanto, se logró describir cómo están organizadas las unidades comunicativas en patrones y en un amplio sentido de formas de interactuar, cómo estas se interrelacionaron de manera sistemática y derivaron significados en cada uno de sus componentes.

Palabras claves: modelo SPEAKING, mensajes, curso virtual, docentes, estudiantes, competencia comunicativa.

COMMUNICATIVE COMPETENCE IN TEACHERS VIRTUAL COURSE COMMUNICATION SKILLS WRITTEN SPEAKING MODEL

Abstract

This paper presents the analysis of communicative competence, through the categories of SPEAKING model of Dell Hymes, 122 interactions generated through the communication tool "message" available on the platform of virtual course written communication skills among teachers and students, during academic periods I 2009 and I 2010. The type of study was descriptive inferential. For information processing used the longitudinal study design and content analysis method. This investigation had a population of 4 women speech therapists, with a post gradual academic

¹ Fonoaudióloga, Corporación Universitaria Iberoamericana. Magíster en Educación, Universidad Externado de Colombia. Docente universitaria CUI. Contacto: magdalena.delgado@iberoamericana.edu.co

level, and aged 26-39 years. The instruments used were: informed consent, registration matrix, which consisted of 8 categories SPEAKING and a semi-structured interview. The model allowed SPEAKING understand and interpret the communicative event "message" in a time and space through the contextual description and observation of communicative elements on virtual environment. Therefore, it was possible to describe how these were organized in communicative patterns in a broad sense ways of interacting units, how they are systematically interrelated and derived meanings in each of its components.

Key words: model SPEAKING, messages, online course, teachers, students, communicative competence.

INTRODUCCIÓN

El presente artículo se inscribe como producto final de investigación de la Maestría en Educación, con el interés de generar conocimiento alrededor del análisis de la competencia comunicativa de los docentes del curso virtual habilidades de comunicación escrita desde el modelo SPEAKING de Dell Hymes. La importancia de este modelo radica en que permite identificar de manera sistemática los componentes de la competencia comunicativa en un contexto de interacción.

Por otra parte, dado que el objeto de estudio de la Fonoaudiología son los procesos comunicativos del hombre, los desórdenes del lenguaje el habla y la audición, las variaciones y las diferencias comunicativas, de los grupos humanos y de las poblaciones (Ley 367 de 1997), es importante comprender que el análisis de la comunicación mediada por computador trasciende el objeto de estudio, de las explicaciones centradas en el individuo a, explicaciones desde una perspectiva interpersonal y sociocultural implicadas en la comunicación humana.

El trabajo interdisciplinario e interinstitucional obliga cada vez a los profesionales a reflexionar sus fundamentos y a ampliar el marco de los conocimientos previamente adquiridos y lleva a los fonoaudiólogos a discutir siempre más sobre el impacto social de su tarea y a realizar acciones en diversos contextos (PEP, 2012). Es importante considerar que uno de los con-

textos en los cuales se hace preponderante el estudio de las competencias comunicativas es el educativo. Dadas las condiciones recientes de la formación por competencias, la relación educación-comunicación se ha convertido en un objeto de reconocimiento y análisis.

Al respecto, Pérez (2007), Ángel (2005), Maldonado (2005) y Ezeiza y Palacio (2009) han desarrollado estudios, en los cuales se han realizado análisis de la comunicación de los docentes mediada por computador. Los resultados de estos estudios permitieron establecer que los docentes presentan habilidades psicológicas, pedagógicas y comunicativas durante los encuentros con sus participantes. Sin embargo poseen deficiencias en cuanto a algunas capacidades técnicas para poder interactuar. No obstante demuestran destrezas usando chats, foros y correo electrónico como herramientas de comunicación.

Por otra parte, autores como Ledesma (2003), Sánchez y Arbey (2009) y Palazzo (2005), concluyen que en un Ambiente Virtual de Aprendizaje – AVA, sí es posible formar un verdadero ambiente de aprendizaje, ya que el emisor y el receptor se transforman dinámicamente, a través de la interacción e interactividad se comparten mensajes y experiencias para lograr un fin común, lo que significa que la relación dinámica entre uno y otro se actualiza, se hace real por el hecho de que ambos intercambian roles. Desde esta perspectiva, la comunicación en un AVA comprende la relación interpersonal e in-

tergrupales. En ambas se da una gran posibilidad de retorno, lo cual equivale a un mayor grado de comunicabilidad, y con ello una opción de aprendizaje.

Es importante destacar la investigación desarrollada por Serventi (2004) puesto que en esta se aborda el fenómeno de la comunicación mediada por computador – CMC, en particular la interacción comunicativa en las salas de chat desde una perspectiva sociolingüística. El análisis de la situación comunicativa se desarrolló a través del modelo SPEAKING, propuesto por Dell Hymes (1974).

Al respecto el autor concluye que en el evento comunicativo “chat”, la edad como variable social influye en la competencia comunicativa. La economía patente en las formas lingüísticas se hace evidente en personas jóvenes y el cumplimiento de normas y reglas formales se hace evidente en personas de mayor edad.

Por otro lado, los antecedentes considerados para este proyecto fueron:

Las docentes encargadas del desarrollo del curso virtual son fonoaudiólogas sin experiencia previa en docencia a través de plataformas virtuales. Además, al iniciar el semestre recibieron una capacitación sobre el dominio de algunos recursos de la plataforma pero no se hizo énfasis en la importancia de los aspectos comunicativos.

Por otra parte, al finalizar los cursos de habilidades de comunicación las docentes presentaban informes de tutorías en donde consignaban información referida a las asesorías desarrolladas con los estudiantes teniendo en cuenta los siguientes aspectos: número de estudiantes atendidos en el período por curso, discriminación del número de mensajes y medios de comunicación a través de los cuales fueron atendidos los estudiantes (presencial, correo electrónico, mensaje), discriminación de los asuntos requeridos por los estudiantes por cada medio de comunicación. De acuerdo con la información reporta-

da se evidenció que el medio de comunicación más utilizado fue el mensaje y los asuntos que los estudiantes reportaron estaban relacionados con: aclaración de notas, manejo técnico de la plataforma, confirmación de envíos y recepción de trabajos. No se reportaron solicitudes conceptuales o de contenido del curso.

Teniendo en cuenta lo anterior, si no se realiza investigación fonoaudiológica que analice la competencia comunicativa de los docentes del curso virtual habilidades de comunicación escrita desde el modelo SPEAKING de Dell Hymes, continuará presentándose escasez en el conocimiento y de esta manera no se podrá responder con las exigencias actuales en los procesos comunicacionales a través de medios virtuales.

Determinar la competencia comunicativa de los docentes del curso virtual habilidades de comunicación escrita desde el modelo SPEAKING permitirá:

- Comparar los cambios en el dominio de la competencia comunicativa con relación al contexto virtual.
- Profundizar en el análisis de la comunicación interpersonal desde una perspectiva sociocultural, dada la naturaleza del modelo de educación virtual.
- Ampliar a nuevas reflexiones que expliquen la relación entre la calidad de la comunicación y el rol del docente como mediador de conocimientos en Ambientes Virtuales de Aprendizaje.
- Considerar la cualificación permanente a la luz del modelo SPEAKING y de las exigencias de comunicación actuales a través de las TIC.

La investigación tuvo como objetivo general analizar la competencia comunicativa de los docentes desde el modelo SPEAKING de Dell Hymes teniendo en cuenta los mensajes generados en los periodos académicos I 2009 y I 2010 en el curso virtual habilidades de comunicación escrita.

Como objetivos específicos se plantearon:

- a) Describir las características de la competencia comunicativa de un grupo de docentes del curso virtual de habilidades de comunicación escrita en el periodo I del 2009.
- b) Describir las características de la competencia comunicativa de un grupo de docentes del curso virtual de habilidades de comunicación escrita en el periodo I del 2010.
- c) Comparar los cambios en el dominio de la competencia comunicativa de los docentes en los periodos establecidos en relación con el contexto virtual.

Como hipótesis investigativas se plantean las siguientes:

- a) Existen cambios en el dominio de la competencia comunicativa de un grupo de docentes después de un año de experiencia como docente del curso virtual de habilidades de comunicación escrita.
- b) No existen cambios en el dominio de la competencia comunicativa de un grupo de docentes después de un año de experiencia como docente del curso virtual de habilidades de comunicación escrita.

Con el fin de analizar la competencia comunicativa, se tuvieron en cuenta entre otros los siguientes aportes conceptuales.

De acuerdo con Acero (1992) la comunicación humana es entendida como un fenómeno complejo de orden social, una actividad que permite la participación y construcción individual y colectiva. Es decir, le permite al individuo construirse con otros y a su vez construir sociedad; es una esfera que contribuye al desarrollo humano y social.

Gallego y Gutiérrez (2011) defienden que la utilización de la CMC en la educación tiene un efecto liberador. Los autores afirman que el docente es responsable de garantizar el equilibrio transaccional adecuado y, junto a los estudian-

tes, gestiona y hace el seguimiento de los resultados obtenidos de acuerdo con una pauta temporal presentada.

Es importante considerar que para Arteaga et al. (2004, p.2) “un AVA es el conjunto de elementos y actores que participan en un proceso de enseñanza-aprendizaje”. La plataforma Moodle también conocida como sistema de gestión de curso, fue desarrollada por Dougiamas (2010). En la plataforma existe un recurso de comunicación interna denominado mensaje privado. Éste ofrece la posibilidad de comunicación entre estudiantes y docentes del curso.

Para el análisis de la competencia comunicativa es importante considerar que Hymes (1974) afirma que la competencia comunicativa es entendida como:

“La capacidad que tiene un hablante de concebir y formular mensajes contextualmente apropiados, percibiendo el grado en el que los significados pretendidos son codificados apropiadamente en una matriz social de códigos referenciales y compartidos por un grupo determinado. Es decir saber decidir cuándo hablar y cuándo callar, a propósito de qué temas, quién debe hablar, con quién, dónde, en qué forma” (p. 68)

El Modelo SPEAKING es un acrónimo que se forma con ocho (8) componentes que integran y permiten sistemáticamente dar cuenta de aspectos de la competencia comunicativa en una situación determinada. Estos ocho elementos deben responder a las siguientes preguntas: ¿dónde y cuándo?, ¿quién y a quién?, ¿para qué?, ¿qué?, ¿cómo?, ¿de qué manera?, ¿creencias?, ¿qué tipo de discurso? y se pueden detallar de la siguiente manera:

S-Situation (situación): Responde a la pregunta ¿dónde, cómo y cuándo se realiza el acto comunicativo? Incluye la comprensión del lugar (disposición física), tiempo (hora, día) y todo lo que caracteriza el espacio en el que se realiza el acto del habla.

P-Participants (participantes): Responde a las preguntas ¿quién y a quién? Incluye la comprensión de los actuantes del acto comunicativo y las características de los participantes.

E- Ends (finalidad): Responde a la pregunta ¿Para qué? tiene que ver con las intenciones del hablante al decir algo y con los resultados que espera obtener como consecuencia de decir algo.

A- Act sequences (secuencia de actos): Responde a la pregunta ¿Qué? y se expresa como contenido del mensaje (tópico o tema abordado). Se distinguen tres aspectos simultáneos en la formulación de todo enunciado, acto locutivo, ilocutivo y perlocutivo.

K- Key (claves): Responde a la pregunta ¿cómo? y expresa la forma, tono o espíritu con que se ejecuta el acto.

I - Instrumentalities (formas del lenguaje): Responde a la pregunta ¿de qué manera? y tiene dos componentes: 1) los canales, vía a través de la cual se va el mensaje y 2) las formas de las palabras con las variaciones sociolingüísticas que se presentan en el acto de habla. De acuerdo con Álvarez (2006) se clasifican en: variaciones geográficas o *diatópicas*, variaciones sociales o *diastráticas*, variaciones *diafásicas*. Este tipo de variantes involucra cambios en el lenguaje a partir de la situación en que se encuentra el hablante y variaciones de registros o estilos; es decir cuando los hablantes al momento de expresarse, deben elegir un registro adecuado a la circunstancia en que se encuentran.

N-Norms (normas de interacción e interpretación): Responde a la pregunta ¿qué creencias?, comprende las normas de interacción y las de interpretación.

G- Genres (Género): Responde a la pregunta ¿de qué modo? De acuerdo con Bajtín, 1973 (citado por Serventi, 2004) los géneros discursivos son una serie de enunciados del lenguaje estables que son agrupados porque tienen ciertas similitudes

en su contenido temático, su estilo verbal y su composición. Se clasifican en argumentativos, informativos, descriptivos y explicativos.

MATERIALES Y MÉTODO

El tipo de estudio fue descriptivo inferencial, y se empleó el método análisis de contenido (Bardin, 1996), puesto que el objetivo fue analizar sistemáticamente, desde las categorías del modelo SPEAKING, los mensajes generados por los docentes en los periodos académicos I 2009 y I 2010 en el curso virtual habilidades de comunicación escrita.

De acuerdo con la naturaleza de los datos y el tratamiento requerido para el procesamiento de la información, el estudio empleó el diseño longitudinal, dado que se reunieron datos en dos momentos: "mensajes" generados por los docentes en el I del 2009 y el I del 2010.

Se contó con una población de 4 mujeres fonoaudiólogas, con un nivel académico post gradual, y edades comprendidas entre los 26 a 39 años, con un tipo de contratación de tiempo completo y antigüedad en la Institución entre 1 a 4 años 6 meses. Ellas cumplieron con los siguientes criterios de inclusión: docentes que desarrollaron el curso virtual de habilidades de comunicación escrita en los periodos académicos I 2009 y I 2010 y que aceptaron participar en la investigación.

Las unidades de análisis fueron los mensajes generados por las 4 docentes. Sobre esta población se calculó con un nivel de confianza del 90%, y un coeficiente de 1,65 de lo cual se obtuvieron 122 "mensajes" como muestra final para cada periodo académico.

Los instrumentos utilizados fueron: el consentimiento informado, matriz de registro para análisis de contenido, que constó de las 8 categorías del SPEAKING y una entrevista semiestructurada, con el fin de complementar los datos recogidos a través de la matriz de registro.

En cuanto al procedimiento la investigación se desarrolló en 5 fases: construcción del marco de referencia, diseño de la matriz categorial, recolección y sistematización de datos, análisis de datos y elaboración del informe final.

RESULTADOS

A continuación se describen los resultados de la investigación, los cuales corresponden a la medición inicial y final de acuerdo con el modelo SPEAKING de Dell Hymes que dan cuenta de la competencia comunicativa.

A partir de la entrevista a las docentes se encontraron los siguientes hallazgos:

Las docentes tenían experiencia en manejo de AVA, correspondiente con el tiempo de contratación y una asignación de estudiantes entre 23 y 197 adicional a los demás cursos de cátedra a cargo.

El curso estaba organizado en unidades temáticas, cada una con 3 actividades por corte académico las cuales debían entregarse individualmente, para un total de 9 actividades por semestre.

Las docentes no conocían a sus estudiantes de manera presencial, a pesar que se encontraban en la misma Institución, se les entregaba un listado en donde aparecían los nombres y códigos de matrícula de la facultad a la cual pertenecían. Se les aclaró que tenían dos horas a la semana por curso para desarrollar las actividades y el seguimiento.

Recibieron inducción por semestre en la que se les explicaba que su rol debía estar dirigido a orientar el proceso de aprendizaje del estudiante de tal manera que él pudiera lograr las competencias previstas en el curso, a través del cumplimiento de las siguientes funciones:

- Guiar y asesorar cada una de las actividades programadas en el curso.

- Disponer de manera efectiva de los recursos tecnológicos permitidos tales como: foros, tareas, etiquetas, para el desarrollo de las distintas actividades de aprendizaje.
- Responder a los mensajes y correos durante las primeras 48 horas.
- Retroalimentar las actividades de aprendizaje dentro de los primeros 8 días de haberlos recibido.
- Actualizar los datos de identificación: nombres completos, correo institucional y fotografía.
- Hacer uso de la herramienta de comunicación interna “mensaje”, chat de manera oportuna y respetuosa.
- No escribir los mensajes y correos en mayúscula sostenida.

Por otro lado, los usuarios del recurso de comunicación interna “mensaje” eran exclusivamente las docentes y los estudiantes inscritos en el curso; las interacciones se dieron entre las primeras 48 horas. Sin embargo, a pesar de que el recurso permitía la comunicación interna de manera sincrónica, las docentes prefirieron utilizar el correo electrónico. Por lo tanto debían responder tanto a los mensajes como a los correos electrónicos.

Los docentes ingresaban al curso todos los días, incluso el domingo. Respondían mensajes con mayor frecuencia finalizando el semestre cuando los estudiantes solicitaban aclaración de dudas sobre calificaciones o entregas extemporáneas de trabajos.

En cuanto al estilo comunicativo, las docentes tuvieron en cuenta la formalidad sin hacer uso de emoticones, abreviaturas ni mayúsculas sostenidas; mantuvieron una interacción cordial y respetuosa. En su perfil estaban identificadas con una fotografía y una sencilla descripción en la que incluyeron el nombre, formación y algunos intereses.

A continuación se presenta la descripción por cada categoría analizada en los mensajes de acuerdo con el modelo SPEAKING.

Situación

Los mensajes se encontraban ubicados en el AVA, es un espacio no físico que se conforma por una serie de soportes tecnológicos que permiten una interacción comunicativa desde cualquier lugar en donde se pueda tener acceso a Internet. Temporalmente, se podía desarrollar de manera sincrónica o asincrónica las 24 horas del día, en ambos periodos se mantuvo la asincronía con un 97%, sin embargo se evidenció un 3,3 % de sincronía. Las docentes pudieron seleccionar de manera individual o colectiva a sus estudiantes para comunicarse con ellos cuando así lo requirieron. La interacción fue privada, solo cuando el usuario ingresa se hace visible para él.

Es importante destacar que las docentes mantuvieron en ambos periodos una interacción individual y solo respondieron a las solicitudes del estudiante, sobre todo en los meses en los que finalizan los semestres académicos, Mayo (39%) y Noviembre (32%). Se comunicaban en el transcurso de la semana especialmente los días martes (30%) y viernes (21%), aunque también aparecen interacciones los domingos con un 13%. Mantuvieron un promedio de respuesta de 20 horas y con mayor frecuencia entre las 4 pm y 8 pm, aunque también se evidenció retroalimentación entre las 12 pm y las 4 am.

Participantes

Las docentes, al ingresar al curso, encontraban una "pestaña" denominada personas, al dar clic se desplegaba una ventana con la organización alfabética de los usuarios acompañados de una imagen y nombre. Estas imágenes eran ingresadas por los mismos usuarios las cuales se caracterizaban por ser fotografías de ellos mismos, o de familiares, logos, etc... en algunas ocasiones no aparecía ninguna. Todos los participantes incluyendo a las docentes podían escribir un perfil dando clic en su propia imagen. Los perfiles se caracterizaron por presentar su nombre, formación académica, correo electróni-

co y horario de atención. No se discriminaron datos sociodemográficos, facultad a la que pertenecen, semestre de los estudiantes.

Fines

Los mensajes estaban constituidos por una serie de enunciados que iban apareciendo al ingresar al curso. Las docentes garantizaron el equilibrio transaccional del enunciado haciendo uso de pautas de respuesta. Los enunciados guardaron estrecha relación con el día, la hora y la fecha en la cual se generaron.

En ambos periodos, el día domingo en las horas de la noche se presentaron mensajes con mayor frecuencia, evidenciándose fines comunicativos como aclarar fechas de entrega (30%), preguntar datos de identificación como número de grupo y facultad a la cual pertenecía (27%) e informar sobre tipo de actividad a desarrollar (10%), este último se incrementó en el segundo periodo a un 25%. Por otra parte, llamó la atención el aumento del fin comunicativo "sugerir" mediante el cual las docentes pretendían dar una propuesta o idea de ingreso oportuno a la plataforma para que su estudiante la tuviera en consideración, pasó de un 15% en el I 2009 a un 24% en el I 2010. La finalidad "ordenar" se mantuvo en ambos periodos con un 11% caracterizada por la forma instruccional dada al estudiante para realizar la actividad en el tiempo establecido.

Secuencia de Actos

Cada participante escribía su mensaje dando clic en el nombre del usuario con el cual deseaba comunicarse, al leerlo se podía identificar la hora, día, mes y año en el que se generó. Es importante resaltar que en ambos periodos las docentes mantuvieron actos aseverativos en un 26% mediante los cuales las docentes confirmaban la apertura y cierre de actividades; directivos en un 28% a través de los que se pretendía que los estudiantes enviaran las actividades en las fechas establecidas. Los actos en los que

se exponía información referida a la ruta que se debía seguir para enviar una actividad en plataforma aumentaron a un 24% en el I del 2010. Llamó la atención la presencia de actos impositivos (12%) mediante los cuales las docentes obligaban a los estudiantes desarrollar actividades.

Claves

El estilo *serio* se presentó en ambos periodos con un 69%. Las docentes saludaron, no usaron emoticones en ninguna de sus variaciones, ni reducciones de palabras. En ocasiones se utilizó la mayúscula sostenida acompañada de signos de admiración consecutivos, para enfatizar un enunciado relacionado con entregas puntuales. Llamó la atención cómo este aspecto estuvo relacionado con el fin comunicativo de *ordenar* y la secuencia de actos *impositivos*, lo cual pone de manifiesto la jerarquía y verticalidad en la interacción.

Por otro lado, el estilo *cuidadoso* se hizo evidente en ambos periodos pero con menor frecuencia (31%). Las docentes respetaron las reglas ortográficas y los signos de puntuación, con el fin de responder adecuadamente a las solicitudes de los estudiantes.

Instrumentos

Todos tienen el mismo derecho y oportunidad de utilizar el medio de comunicación siempre y cuando estén matriculados en el curso. Fue llamativo que el recurso permitió la comunicación sincrónica, es decir, en el mismo momento de conexión. Esta situación se incrementó levemente en el segundo periodo, pasando de un 1,6% a un 3,3%. Las demás interacciones fueron de carácter asincrónico.

En los mensajes analizados se encontraron variaciones *Diastráticas* con un 96% a través del uso de jerga y tecnicismos a partir de las temáticas propias del curso. Los términos giraron alrededor de temas como: aclaración de notas, manejo técnico de la plataforma, confirmación de

envíos y recepción de trabajos. Las variaciones *Diatópicas* se evidenciaron en un 100% a través del uso de deixis personal tú/ usted, de lo que se podría suponer una interacción cercana, menos lejana o más lejana de acuerdo con la situación comunicativa y el participante.

En cuanto a las variaciones *Diafásicas* o de registro se observó directa relación con el componente Claves puesto que las docentes en ocasiones utilizaron mayúsculas sostenidas acompañadas de signos de admiración consecutivos, para enfatizar un enunciado relacionado con entregas puntuales. Y el estilo *cuidadoso* se hizo evidente en ambos periodos pero con menor frecuencia (31%), puesto que las docentes respetaron las reglas ortográficas y los signos de puntuación, con el fin de responder adecuadamente a las solicitudes de los estudiantes.

Normas

Como se mencionó en el componente de Situación, los mensajes se encontraban en un AVA, por lo que todos los usuarios tenían el mismo de derecho y oportunidad de utilizar el medio de comunicación siempre y cuando estuvieran matriculados en el curso.

La norma de interacción se mantuvo en ambos periodos con 20 horas de respuesta lo que indicaba la prevalencia de la modalidad asincrónica. En los enunciados se evidenciaron normas de cortesía como saludar (72%) y despedirse (60%). Llama la atención que las docentes dejaron de responder en promedio al 25% de los mensajes. Por otra parte, se evidenciaron normas como recomendar el uso correcto de ortografía de los mensajes a sus estudiantes en un 12% y felicitar por el desempeño en un 1%.

En cuanto a la organización social del discurso es importante resaltar que solo en un 23% iniciaron la interacción comunicativa con el fin de informar sobre fechas límite de entrega de trabajos. Lo cual indicó que respondieron a la demanda de requerimientos de los estudiantes.

Géneros

De acuerdo con el contenido temático de los mensajes, las docentes generaron enunciados explicativos sobre el manejo de la plataforma, evidenciado el género explicativo en un 17%. La información sobre el cierre y apertura de actividades aumentó de un 14% en el I del 2009 a un 24% en el I del 2010. Lo anterior indicó la prevalencia de las interacciones en donde la temática giró alrededor de asuntos operativos y no de contenido conceptual del curso.

DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta el objetivo de este estudio y los resultados obtenidos es importante considerar que la competencia comunicativa de las docentes dependió de diferentes factores.

Administrativamente, debido a la asignación de cursos, al número de estudiantes y el número de actividades que se deben revisar y retroalimentar es bastante alta y desigual. Por ejemplo, mientras una docente debe hacer seguimiento y retroalimentación a 23 estudiantes equivalente a 207 trabajos, otra debe revisar a 197 estudiantes con 1773 trabajos.

Además, el tiempo de dos horas a la semana por curso, para cumplir funciones relacionadas con la docencia virtual, no es suficiente. De acuerdo con los resultados es importante considerar que las docentes podrían plantear horarios de atención *en plataforma* distribuidos en la semana y que estos se desarrollen dentro del horario laboral asignado, puesto que se logró evidenciar que las docentes interactuaron de domingo a domingo e incluso en horas de la madrugada.

En cuanto al componente Participante, las docentes no conocen a sus estudiantes de manera presencial, a pesar que se encuentran dentro de la misma Institución. A ellas se les entrega un listado con los nombres y códigos de matrícula. Dependiendo de la calidad de la descripción en el perfil y la fotografía personal, se puede “cono-

cer” o no al interlocutor. Es importante considerar que si bien el mensaje privado ofrece ciertas ventajas como la sincronía y acceso las 24 horas, al querer “conocer” al interlocutor el recurso resulta insuficiente.

Las docentes al inicio del semestre académico reciben una inducción en la cual se explican aspectos relacionados con el manejo de la plataforma y se les dan a conocer condiciones de manejo técnico de los recursos de comunicación. Sin embargo, no se les capacita sobre el adecuado uso del mismo. De acuerdo con lo anterior es importante resaltar que en el decreto 1295 de 2010 se afirma que:

“Es importante considerar la *Idoneidad* de los profesores encargados de desarrollar los programas a distancia o virtuales, y los mecanismos de acompañamiento y de seguimiento de su desempeño. Cuando la complejidad del tipo de tecnologías de información y comunicación utilizadas en los programas lo requiera, se debe garantizar la capacitación de los profesores en su uso”. (pp. 5)

Adicionalmente, Peña (2011) reconoce que el tipo de desempeño del docente en sus funciones tutoriales, de acompañamiento y orientación del aprendizaje autónomo en programas a distancia, es diferente al del rol tradicional en las aulas, talleres y laboratorios de los programas presenciales; por tal motivo, además del componente de capacitación en TIC que se viene desarrollando y exigiendo a los docentes en su proceso de escalafón, ciertamente es conveniente planear una estrategia de formación específica para aquellos que desarrollan sus funciones en programas de educación a distancia, más aún para el óptimo aprovechamiento de los medios de apoyo virtuales, la programación del aprendizaje y el diseño de sistemas de evaluación pertinentes y adecuados.

Por otra parte dado que la asincronía del recurso es particularmente importante porque permite a los participantes tener tiempo para leer y re-

visar antes de enviar o responder, las docentes sí pudieron tomarse el tiempo para *adecuar* los enunciados, condición importante de la competencia comunicativa. Es importante resaltar con base en el modelo SPEAKING los siguientes aspectos:

a) La comunicación que prevaleció fue unidireccional puesto que solo un 23% de las docentes iniciaron la interacción con sus estudiantes. b) Estas interacciones tenían como propósitos comunicativos ordenar que los estudiantes enviaran las actividades en los tiempos establecidos, indicando la verticalidad y jerarquía en la interacción. c) Respondieron mensajes con mayor frecuencia finalizando el semestre cuando los estudiantes solicitaban aclarar dudas sobre calificaciones o entregar extemporáneamente los trabajos. c) La secuencia de actos que prevaleció giró alrededor de temas operativos y no de contenido del curso. d) El tiempo de respuesta fue de 20 horas, menor al reglamentario. e) Se evidenciaron normas de cortesía como *recomendar* el uso correcto de ortografía de los mensajes a sus estudiantes, lo que indica que las interacciones pueden utilizarse con fines diferentes a los ya expuestos.

Es aquí donde cobran importancia los planteamientos de Pérez (2007), Ángel (2005), Maldonado (2005), Ezeiza y Palacio (2009) y Serventi (2004), puesto que son coherentes con lo que afirman: la competencia comunicativa en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje implica entre otros los siguientes aspectos: *generar motivación permanente* durante los procesos, manejar adecuadamente los momentos de silencio que se presentan en la interactividad, asumir con tranquilidad las dificultades de comunicación que se evidencien generando diálogo y alternativas de solución conjuntas, facilitar los contenidos temáticos a través de la adecuación de las interacciones promoviendo a su vez la relación horizontal antes que la vertical.

Por último, de acuerdo con lo planteado por Baena (2009), el impacto que conlleva el nue-

vo marco globalizado del mundo actual y sus omnipresentes, imprescindibles y poderosas herramientas TIC, está induciendo una profunda revolución en todos los ámbitos sociales que afecta también, y muy especialmente, al mundo educativo. Se reconoce una nueva cultura, que ofrece nuevos sistemas de comunicación interpersonal de alcance universal e informa de “todo”, que proporciona medios e instrumentos tecnificados para realizar nuestros trabajos, y que presenta nuevos valores y normas de comportamiento.

Por ello, hoy en día el papel de los formadores no es tanto “enseñar” (explicar-examinar) unos conocimientos que tendrán una vigencia limitada y estarán siempre accesibles, sino ayudar a los estudiantes a “aprender a aprender” de manera autónoma en esta cultura del cambio y promover su desarrollo cognitivo y personal mediante actividades críticas y aplicativas que, aprovechando la inmensa información disponible y las potentes herramientas TIC, tengan en cuenta sus características (formación centrada en el alumno) y les exijan un procesamiento activo e interdisciplinario de la información para que construyan su propio conocimiento y no se limiten a realizar una simple recepción pasiva y memorización de la información (Pere, 2000).

CONCLUSIONES

El modelo SPEAKING planeado por Dell Hymes permitió comprender e interpretar el evento comunicativo del “mensaje” en un tiempo y espacio a través de la descripción contextual y observación de hechos que caracterizaron la población determinada. Por lo tanto, se logró describir cómo están organizadas las unidades comunicativas en patrones y en un amplio sentido de formas y cómo estos se interrelacionaron de forma sistemática y derivaron significados en cada uno de sus componentes.

La importancia de este estudio radicó en que permitió esclarecer el “mensaje” como un nuevo fenómeno comunicativo que reúne, a través

de una ventana electrónica, una amplia cantidad de personas que se comunican a través del texto en modalidad escrita de manera particular. Adicionalmente, este reciente fenómeno comunicativo propone una nueva forma de uso del lenguaje. Al estudiar la competencia comunicativa de un grupo de docentes, se estableció que esta comunicación constituye un género discursivo con características particulares y propias del ciberespacio.

Para finalizar, es importante reconocer que el estudio tuvo limitaciones generadas por varios factores. En primer lugar la escasa investigación realizada respecto a la comunicación mediada por computador en educación superior a través de la herramienta mensajería interna con base en el modelo SPEAKING, cuyo análisis está siendo objeto de importantes y concluyentes investigaciones a nivel internacional. En segundo lugar, la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas de avanzada que se pueden adaptar para el análisis del objeto de estudio.

Con el fin de continuar generando estudios que focalicen la atención de los entornos virtuales de aprendizaje sería importante realizar nuevas investigaciones que enfatizen en el modelo propuesto. De tal forma, se proponen nuevas preguntas de investigación: ¿influye la competencia comunicativa de los docentes en el desempeño académico de los estudiantes?, ¿el modelo SPEAKING sirve como método de comunicación mediada por computador? ¿qué impacto tiene la comunicación mediada por computador y la presencial en el desempeño de los estudiantes?...

REFERENCIAS

- Acero, E. (1992). Comunicación y Naturaleza Humana. *Revista Arte y Conocimiento*, Serie Memorias de Eventos Científicos, V.1, 27-34.
- Ángel, M. (2005). La comunicación como vehículo en la educación virtual. *Revista virtual Universidad Católica del Norte*. Edición N° 16 Septiembre a Diciembre. Disponible en: http://201.234.71.135/portal/uzine/Volumen16/articulo9_lacomunicacion.htm
- Arteaga, C., Fabregat, R. y Mérida, D. (2004). Ambientes de aprendizaje: componentes implicados y el proceso de enseñanza-aprendizaje colaborativo. Disponible en: http://www.fepade.org.sv/cra/Arteaga/Ambientes_d_aprendizaje.pdf.
- Baena, J. (2009). Las nuevas funciones del docente ante la sociedad de la información. *Revista Innovación y experiencias educativas*, N° 45. Disponible en: http://www.csicsif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_16/JUAN%20JESUS_BAENA_1.pdf
- Bardin, L. (1996). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal. 2ª. Edición.
- Corporación Universitaria Iberoamericana. (2012) Proyecto Educativo del programa de Fonoaudiología. Documento Institucional sin publicar.
- Dougiamas, M. (2010). Disponible en: http://moodle.ipi.kpi.ua/martin_dougiamas.html
- Ezeiza, A. y Palacios, S. (2009). Evaluación de la competencia comunicativa y social en foros virtuales. *Revista electrónica de investigación y evaluación educativa*, RELIEVE, v.15, n2, p.1-15. Disponible en: http://www.uv.es/RELIEVE/v15n2/RELIEVEv15n2_2.htm
- Gallego, M. y Gutiérrez, E. (2011). Analizar la comunicación mediada por computador para la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Disponible en: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev151ART2.pdf>. Última vista 19/01/12
- Hymes, D.H. (1974). *Foundations in sociolinguistics. An ethnographic approach*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- Ledesma, R. (2003). *El proceso de Comunicación en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje*. Disponible en: www.somece.org.mx/virtual2003/.../comunicacion.../comunicacion
- Maldonado, L. (2005) Sincronía y Conocimientos previos: efectos sobre el aprendizaje y consolidación de grupos en aulas virtuales. Disponible en: <http://labpedagogico.unad.edu.co/siunad/images/stories/informesfinales/sincronia.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional. (2010) Decreto N° 1295 del 20 de abril de 2010. Disponible en: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articulos-229430_archivo_pdf_decreto1295.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (1997) Ley 376 de 1997: Por la cual se reglamenta la profesión de Fonoaudiología y se dictan normas para su ejercicio en Colombia., Disponible en: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articulos-105005_archivo_pdf.pdf

- Palazzo, G. (2005). ¿Son corteses los jóvenes en el chat? Estudio de Estrategias de interacción en la conversación virtual, Revista TEXTOS de CiberSociedad, 5. Temática variada. Disponible en: <http://www.cibersociedad.net>:
- Peña, E. (2011). Estado actual del sistema de educación a distancia en la CUI en relación con la oferta del contexto. Corporación Universitaria Iberoamericana. Documento Institucional sin publicar.
- Pere, M. (2000). Los docentes: funciones, roles, competencias necesarias, formación. Disponible en: <http://peremarques.pangea.org/docentes.htm>.
- Pérez, M. (2007). Perfil de Competencias del Docente como tutor en línea para la educación a distancia. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/otro/>
- Sánchez, U. y Arbey, A. (2009). El chat, una efectiva experiencia de comunicación, Disponible en: <http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-198062.html> Disponible en: <http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-198062.html>
- Serventi, G. (2004). Aproximación sociolingüística al fenómeno chat. Disponible en: <http://biblioteca.uniminuto.edu/ojs/index.php/med/article/viewFile/324/323> Mediaciones No. 4 Julio - Diciembre de 2004 disponible en: <http://e-learning.uniminuto.edu/repositorio/>