

---

**CONGRESO  
IBEROAMERICANO**  
DE CIENCIA, TECNOLOGÍA,  
INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN

---

BUENOS AIRES, ARGENTINA  
12, 13 Y 14 DE NOVIEMBRE 2014

---

**CONGRESSO  
IBERO-AMERICANO**  
DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA,  
INOVAÇÃO E EDUCAÇÃO

---

BUENOS AIRES, ARGENTINA  
12, 13 Y 14 DE NOVEMBRO 2014

**USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN EN EL DESARROLLO DE  
HABILIDADES COMUNICACIONALES DEL DOCENTE  
DEL NÚCLEO UNIVERSITARIO RAFAEL RANGEL**

Miguel Manzanilla, María Briceño.

# USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES COMUNICACIONALES DEL DOCENTE DEL NÚCLEO UNIVERSITARIO RAFAEL RANGEL.

Miguel Manzanilla. María Briceño. Universidad Rafael María Baralt, Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. [miguel86manza@gmail.com](mailto:miguel86manza@gmail.com). [mariabri@ula.ve](mailto:mariabri@ula.ve).

## RESUMEN

El Núcleo Universitario Rafael Rangel de la Universidad de Los Andes (Venezuela) coloca a disposición del docente universitario una plataforma tecnológica de punta, la cual le permite llevar a cabo con mayor facilidad sus actividades de docencia, investigación y extensión. Sin embargo, el profesorado, podría presentar inconveniencia o dificultad en el desarrollo de sus habilidades comunicacionales, en especial cuando se emplean herramientas tecnológicas, cuya sintomatología sería el desconocimiento pleno sobre la plataforma y sus beneficios generales. En consecuencia, se planteó como objetivo describir el uso de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de habilidades comunicacionales del talento humano docente del Núcleo, parte de una investigación más extensa la cual busca diseñar estrategias de entrenamiento en TIC para el desarrollo de las habilidades comunicativas del docente. La misma está enmarcada en un tipo de investigación descriptiva con un diseño no experimental de campo y, aplicando como técnica de recolección de información la encuesta con un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,96, considerando una muestra representativa de (51 de profesores). En efecto, se encontró que existe rechazo o simple omisión en cuanto al uso de herramientas como el *Moodle*, Internet, páginas web, foros, repositorios de documentos, dispositivos de hardware (*video beam*), entre otros; aunque se conocen no se implementan, salvo para grupos pequeños y según las circunstancias. Además, se ha identificado como causa principal la falta de interés, conocimiento o entrenamiento en cuanto al manejo de las mismas, ocasionándole en algunos casos dificultades para comprender y comunicarse de manera clara en el aula. Finalmente, se concluye, la principal razón sobre las que el docente atribuye el uso mínimo de las TIC es la resistencia al cambio, repercutiendo en el replanteamiento de metodologías o formas de ejecutar sus distintos procesos y desarrollar nuevas habilidades comunicacionales. También se encontraron dificultades en cuanto a la asimilación del uso de las TIC, ya que no se conocen con exactitud los procesos a seguir y los beneficios a obtener en sus labores académicas. En definitiva, para culminar el estudio en curso se requiere conocer las habilidades comunicacionales de los docentes del Núcleo, para en función de ellas poder establecer estrategias de entrenamiento en TIC y garantizar la mejora de las mismas.

**PALABRAS CLAVE:** Estrategias de Entrenamiento, Habilidades Comunicacionales y Tecnologías de Información y Comunicación

## INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se han creado como consecuencia del avance científico dado en el ámbito de la informática y las telecomunicaciones, posibilitando el uso de servicios que garanticen la comunicación y transmisión de la información de una forma rápida sin importar la ubicación geográfica.

Por su parte, en relación a las habilidades comunicacionales del individuo, presentes en el ser humano desde su nacimiento, deben ser desarrolladas permitiéndole relacionarse con la realidad en la cual se encuentra inserto. Dicha capacidad comunicacional significativa es el raciocinio gracias a la cual se interrelacionan e interactúan aproximándose a los objetos presentes en su realidad. Estaba (2008).

En efecto, la habilidad comunicacional le permitirá al individuo establecer una interacción productiva con su entorno, obteniendo de él la información necesaria para llevar a cabo tareas específicas o particulares, produciendo inclusive conocimiento confiable, el cual podrá ser compartido con el resto de la sociedad en la que se desenvuelve, e incluso con otras sociedades del mundo. Si el individuo desarrolla esas formas de comunicación incorporando las TIC durante el proceso comunicacional podrá obtener mejores resultados.

En esencia, las TIC han permitido globalizar la comunicación en el mundo, por tanto, es de esperar que en Venezuela las TIC sean uno de los elementos generadores de cambio en las universidades, principalmente en el impacto que puedan tener en los ámbitos de mayor esencia de la actividad universitaria como lo son la docencia, investigación, gestión y presencia en el entorno social. García (2011).

En la actualidad, las universidades venezolanas cuentan con distintas herramientas tecnológicas para investigar, gestionar e incluso automatizar ciertos procesos y procedimientos administrativos dirigidos al docente, con el fin de hacer más rápido y práctico el desarrollo de los mismos, sin embargo, en muchas oportunidades el docente omite o simplemente se niega a hacer uso de ellas, situación que vale la pena ser estudiada para encontrar soluciones factibles en pro de la eficiencia de los procesos llevados a cabo por parte del talento humano universitario.

Vale resaltar, el recurso humano de las universidades venezolanas se presenta como un factor determinante en el desarrollo o limitación de la difusión de las TIC, por tanto es conveniente buscar formas que garanticen la inclusión y uso de las mismas en los distintos niveles del ámbito universitario, para contribuir a su expansión a otros estratos, trayendo como consecuencia la evolución o el avance de la sociedad.

Por su parte, según ULA (2012) la Universidad de Los Andes y, por consiguiente su dependencia, el Núcleo Universitario Rafael Rangel cuenta con una plataforma tecnológica de punta, permitiendo a todo su personal universitario llevar a cabo sus actividades con una mayor eficiencia, aumentando su desempeño, sin embargo, el uso de dichas herramientas no es el esperado, trayendo consecuencias que repercuten en

el cumplimiento u óptimo desarrollo de diferentes procesos administrativos y académicos.

Particularmente, el personal docente del NURR, podría presentar inconveniencia o dificultad en el desarrollo de sus habilidades comunicacionales dadas durante los distintos procesos de comunicación, en especial cuando se emplean herramientas tecnológicas, cuya sintomatología sería el desconocimiento pleno sobre la plataforma tecnológica dispuesta por la ULA, de sus beneficios generales o para casos concretos como la gestión de personal, carencia de competencias con respecto a la utilización de tecnología y disposición a pedir ayuda durante la manipulación de la misma.

Es posible que la causa de lo descrito con anterioridad sea la falta de interés, conocimiento o entrenamiento por parte del personal docente en cuanto al manejo de las TIC disponibles en el NURR, trayendo como consecuencia dificultades para comprender y comunicarse de manera coherente en el aula, en base a las necesidades comunicacionales para cada situación que amerite el uso de las tecnologías de información y comunicación.

De forma particular, según explica Del Brutto (2000), al referirse a una comunicación informativa se debe considerar un campo comunicacional que se da vía digital, haciendo uso de herramientas como Internet, sin embargo, en el ámbito universitario podrían presentarse diversos escenarios como la falta de elementos suficientes para no solo llevar a cabo un exitoso proceso de comunicación por parte del docente, sino también desarrollar sus habilidades comunicacionales en pro de su desempeño. Esto originaría procesos comunicacionales deficientes, es decir, no se aprovechan al máximo las diferentes formas de obtener y proveer información.

Un aspecto importante a no ser olvidado son las competencias del docente universitario en su rol de comunicador, esto implica el desarrollo de una serie de conocimientos, formas de actuar y de operar, pudiendo convertirse en comportamientos habituales y habilidosos en el ámbito académico. El problema radica en las limitaciones, dificultades que no les permiten superar barreras de comunicación, principalmente dirigidas al uso de las TIC, requiriendo probablemente un entrenamiento apropiado.

El NURR tiene la responsabilidad de desarrollar estrategias que garanticen el aprovechamiento de las diferentes tecnologías de información y comunicación, buscando la eficiencia de los procesos. No se debe olvidar que las tecnologías se presentan cada vez más como una necesidad de la sociedad, en las cuales el aumento del conocimiento y las formas de trabajo se presentan como un requerimiento permanente.

Según Maldonado (2007), es posible pensar, la principal razón sobre las que el docente atribuye el uso mínimo de las TIC en sus actividades cotidianas podría ser la resistencia al cambio, trayendo a su vez distintas consecuencias como el replanteamiento de las metodologías o formas de ejecutar sus distintos procesos, desarrollar nuevas habilidades comunicacionales, o las dificultades que podrían presentarse en cuanto a la asimilación del uso de las mismas, ya que no se conocen con exactitud los procesos a seguir y los grandes beneficios a obtener en sus labores académicas.

Todo ello permite pensar en la necesidad de conocer las TIC disponibles, sus usos actuales y sus habilidades comunicacionales, pudiendo así proponer una solución factible que garantice la mejora de las mismas en el profesorado como talento humano del Núcleo Universitario Rafael Rangel, permitiendo así el aprovechamiento de forma práctica y productiva de las TIC en una de sus actividades principales, la docencia.

En consecuencia, para llevar a cabo el estudio propuesto los síntomas, causas, consecuencias y pronóstico de la problemática planteada, se plantea como objetivo describir el uso de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de habilidades de comunicación del talento humano docente del Núcleo Universitario Rafael Rangel.

## **BASES TEÓRICAS**

Tal como lo explica Hurtado (2008) a continuación se especifican los principales aspectos teóricos que sustentan el estudio planteado en base a las dimensiones e indicadores definidos, describiendo la contextualización de los mismos dentro del marco de estudio planteado:

### **Uso de las tecnologías de información y comunicación**

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son concebidas como necesarias para la gestión y transformación de la información, en especial a través del uso de computadoras y programas permitiendo la creación, modificación, almacenamiento, protección y recuperación de dicha información, agrupando innovaciones a la par de herramientas que permiten un replanteamiento radical del funcionamiento de la sociedad. Laudon & Laudon (2002).

Por otra parte, la gran cantidad de recursos informativos accesibles mediante Internet asentaron las bases sobre las que muchas investigaciones coincidieron al predecir cambios considerables en las instituciones, inclusive se pronostica una futura desaparición de las aulas y los maestros tradicionalistas. Sin embargo, se puede afirmar que falta un largo camino por recorrer para lograr una conexión apropiada entre el sistema educativo y las TIC.

Según Bravo (2008) la relación entre las tecnologías, el Internet y los medios de comunicación en las instituciones universitarias, en los últimos años, evidencia la atracción y adquisición de los primeros sistemas informáticos, aulas con conexión a Internet y la integración de la informática en el diseño curricular.

Es notable la importancia de pensar en las TIC como medio para la enseñanza, en como obliga el desarrollo tecnológico a crear nuevas formas de enfocar las teorías acerca de la enseñanza y el aprendizaje. Asimismo, buscar poner a disposición herramientas especializadas de forma que el personal docente de una universidad

pueda también llevar a cabo otras actividades como por ejemplo las administrativas de forma práctica y eficiente, descentralizando buena parte de ellos, garantizando el desarrollo de las mismas de una manera coordinada.

Belloch (2010) resalta como característica importante de las TIC, la interactividad, definida como el intercambio de información entre el usuario y la computadora, permitiendo el ajuste de los recursos empleados a las necesidades y características de los sujetos, dada durante el proceso comunicacional sin importar la ubicación geográfica.

En conclusión, pueden definirse entonces las TIC como soportes y canales que permiten el tratamiento y acceso a la información, constituyendo nuevos soportes y canales que moldean, registran, almacenan y difunden datos, elementos fundamentales a su vez para la comunicación, dando paso al desarrollo de las habilidades comunicacionales del individuo. Un ejemplo básico de ello es la web.

En el caso del Núcleo Universitario Rafael Rangel, existe la posibilidad de desarrollar o mejorar las habilidades comunicacionales del personal docente que labora en dicha institución, aprovechando la plataforma tecnológica de la Universidad de Los Andes en aras de impulsar el cambio hacia una nueva forma de llevar a cabo cada una de las actividades cotidianas (Académicas, Administrativas, de Gestión e Investigación), creciendo su eficiencia de forma exponencial.

Esto podría desembocar un cambio en el método de enseñanza y en los procesos administrativos, originando cambios positivos en la interacción entre el personal docente, administrativo y estudiantado. Sin embargo, el Núcleo Universitario Rafael Rangel a pesar de contar con una plataforma tecnológica rica en recursos informáticos es posible que no sea utilizada plenamente por el personal docente, trayendo como consecuencia un desempeño nada óptimo y por consiguiente un resultado de igual dimensión en cada área de trabajo. Por tanto se recomienda estudiar el uso de la plataforma tecnológica a través de los siguientes indicadores:

#### 1. Uso de la plataforma tecnológica de comunicación

En la actualidad, según explica Guido (2009) la plataforma tecnológica de comunicación se entiende como el contenedor de un conjunto de herramientas TIC convenientemente agrupados en torno a la función y finalidad de la plataforma, diseñado según un conjunto de características y funcionalidades, presentada según una interface gráfica de fácil y universal acceso. Por tanto, la misma es factor determinante en el desarrollo del proceso comunicacional entre el personal docente y

cualquier otro ente universitario, favoreciendo la ejecución de distintas tareas en diferentes ámbitos (académico administrativo, de gestión o comunicación).

En cuanto a los canales de comunicación con el apoyo de las TIC, se presentan algunas herramientas disponibles en internet, las cuales podrían ser incorporadas a la plataforma de cualquier universidad como canales de comunicación:

Foros, también conocido como foro de mensajes, es una aplicación web que le da soporte a discusiones u opiniones en línea, propiciando el debate, la concertación y el consenso de ideas. En este sentido, el foro representa un canal de comunicación válido para ser incorporado a la plataforma de comunicación de cualquier universidad, puesto que el docente o alumno pueden incorporar temas susceptibles a ser discutidos por toda la comunidad, en beneficio de un mejor proceso de enseñanza aprendizaje e incluso optimizar el desarrollo de otros procesos vinculados a las labores del personal docente.

Otro elemento comúnmente empleado para lograr la comunicación entre los entes que hacen vida en la universidad, es el correo electrónico, el cual es puesto a disposición directamente por la universidad permitiendo la comunicación directa entre personal docente, alumnos, personal administrativo y obrero, agilizando a su vez procesos o trámites de carácter administrativo o académico.

A la par de esto, se encuentran los blogs, cuyo principal valor se da es en el ámbito educativo creando un aula virtual, la cual puede definirse como un sistema innovador de educación a distancia, orientado a mejorar la comunicación, incentivar el aprendizaje interactivo y personalizado, el análisis crítico, y enfatizar el trabajo en equipo, a través de la Internet. Montes de Oca (2007).

Cabe señalar, la existencia de muchas otras herramientas que permiten la comunicación, sin embargo, en diferentes oportunidades existe el rechazo o poco interés por parte del personal docente de cualquier universidad trayendo como consecuencia la presencia de una brecha digital entre ellos y el resto de la universidad factor de gran influencia en su desempeño académico. Resulta conveniente entonces medir el uso de la herramientas a disposición del docente, incluso determinar si conocen la existencia del abanico dispuesto por la universidad.

Cabe resaltar, el Núcleo Universitario Rafael Rangel cuenta con una variada plataforma tecnológica de comunicación, conformada por herramientas como las mencionadas con anterioridad, e incluso según REDULA (2012) el docente tiene la posibilidad de construir su propia página web (Web del profesor) y colocarla a disposición de la comunidad universitaria en los principales servidores gestionados por la Red de Datos de la Universidad de Los Andes (REDULA), la cual, es la red académica más antigua de Venezuela.

## 2. Uso de la plataforma tecnológica educativa

Una plataforma educativa es un instrumento físico o virtual, el cual proporciona la capacidad de interactuar con uno o varios usuarios con fines pedagógicos. Además, según explica García (2007), se considera un proceso contribuyente a la evolución de los procesos de aprendizaje y enseñanza, complementando o presentando alternativas en los procesos de la educación tradicional en cualquier nivel (básica, media y superior).

Actualmente, la mayoría de las plataformas educativas están conformadas por programas computacionales o equipos electrónicos (video beam), los cuales pueden clasificarse de acuerdo a diferentes aspectos, destacando la modalidad de enseñanza presencial (requiere la orientación del docente en cuanto al manejo del programa). De igual forma destaca la modalidad virtual, diseñada para establecer el aprendizaje a distancia e independiente de la ubicación geográfica (debe existir conectividad a Internet). Adreoni (2006).

De igual forma, Castillo, Larios & Ponce (2010) exponen que actualmente la mayoría de las universidades del mundo cuentan con un sistema computacional que facilita la consulta de materiales educativos, pruebas en línea, publicaciones, entre otras, esto por medio de una interconexión entre instituto y alumno. Entre las más utilizadas en Venezuela y el mundo se tienen:

Moodle, *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment* (Entorno de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetos y Modular), la cual implica un sitio de Internet de uso libre, donde se pueden realizar todas las actividades pedagógicas relacionadas con la transmisión y distribución de contenido para una o varias materias, con posibilidad de agregar espacios de chateo, debate o de retroalimentación y estadísticas para grupos y la comunidad educativa en general.

Vale resaltar, según CEIDIS (2012) la mayoría de las herramientas anteriormente mencionadas son gestionadas en el Núcleo Universitario Rafael Rangel por la Coordinación General de Estudios Interactivos a Distancia (CEIDIS), la cual por medio de la Unidad de Soporte Técnico también brinda asistencia técnica a profesores, tutores, facilitadores, becarios académicos y estudiantes para el mejor uso de dichos recursos.

En esencia, existe una amplia gama de herramientas tecnológicas en el NURR, a partir de las cuales se garantiza un proceso de enseñanza aprendiza exitoso. Sin embargo, estas podrían no ser utilizadas o simplemente desconocidas por parte del personal docente, inclusive, resulta posible que aquellos profesores que conozcan sobre la presencia de determinadas TIC, no soliciten asesoría técnica buscando optimizar el uso de las mismas, ocasionando a su vez el desconocimiento acerca de las consecuencias que traerían en el desarrollo de sus habilidades comunicacionales.

### 3. Uso de la plataforma tecnológica administrativa

Según los planteamientos de Poriet (2010) en las Universidades Venezolanas las actividades de Docencia, Investigación y Extensión, deben apuntar hacia la adecuación de sus estructuras organizacionales a la realidad de la sociedad a la cual sirve y, a su vez las actividades administrativas deben incorporar dichas herramientas en el desenvolvimiento de cada tarea fortaleciendo la Gestión Universitaria, en tal sentido la implementación de Sistemas de Información facilitará la toma de decisiones en áreas de Administración, Finanzas, Talento Humano, Evaluación Institucional, entre otras, resultando indispensables para la operatividad de las universidades en pleno.

Este llamativo planteamiento requiere de una infraestructura tecnológica robusta, segura y con alto porcentaje de disponibilidad, considerando altos niveles de calidad en pro de la satisfacción de los usuarios universitarios. Por tanto, según Pineda (2010), las universidades deben dar prioridad a la implementación y mantenimiento de dichas plataformas tecnológicas y la alineación de ellas a su estructura organizacional



y sus procesos de negocios; de no hacerlo corren el riesgo de quedarse rezagadas y perder su pertinencia social.

En efecto, para el Núcleo Universitario Rafael Rangel, no será el caso, ya que cuenta con una plataforma robusta y de fácil uso, dispuesta para el personal docente en pro de optimizar el desarrollo de sus labores en los ámbitos administrativo, de investigación y gestión, encontrándose sistemas de redes, computadoras, servidores, equipos de videoconferencia y servicios de Internet: páginas Web, listas de usuarios y correo electrónico.

De igual manera se tiene el sistema de apoyo para profesores (ULA SIRE Profesores donde pueden llevar a cabo consultas de listados de alumnos, horarios de clases, vaciado de notas, entre otras) provisto por DSIA (Dirección de Servicios de Información Administrativa), el sistema de auditorías (ULA SIRE Auditoría donde el docente podrá almacenar la información relevante sobre sus actividades como datos personales, de formación, investigación, cargos desempeñados en el núcleo, entre otros y, finalmente generar auditorías académicas por departamentos) provista por la Unidad de Desarrollo de Software del NURR.

Por último, se tiene la web DAP (Dirección de Asuntos Profesorales) cuyo propósito fundamental es lograr la atención del personal Docente y de Investigación de una manera eficaz y eficiente, con calidad prestando servicios diversos en relación a los trámites administrativos en el devenir de su vida académica.

De lo anterior, se puede argumentar para el caso de estudio, la posibilidad presente de que la existencia de dichas herramientas sea ignorada por el personal docente del NURR, a su vez, su importancia, especialmente en el aspecto comunicacional, elemento fundamental para el desarrollo de cualquiera de las actividades de tipo administrativa, como por ejemplo trámites, consultas, solicitudes, toma de decisiones (autoridades), entre otras, dando origen a un resultado poco conveniente. De lograr la incorporación plena de las TIC disponibles, han de mejorar las habilidades comunicacionales del personal docente y, por consiguiente su desempeño.

### **Habilidades de comunicación del personal docente**

La teoría propuesta por Urcola (2010) quien explica la comunicación como la base fundamental de toda la vida social, es un modo de expresión y relación con otras personas; puede verse como una forma de relacionarse a través del intercambio de información, mucho más aún en el ámbito empresarial, sin embargo, el proceso de comunicación no se lleva a cabo de una forma correcta en muchas oportunidades. Por tal motivo, para lograr mejorar la eficiencia y por ende los resultados de un proceso comunicacional, es conveniente desarrollar las habilidades comunicativas.

Asimismo, Rodríguez (2006), expone en su obra la importancia que tiene la comunicación en el desarrollo del individuo de forma personal y social, proceso dependiente de las habilidades comunicacionales adquiridas por la persona, las cuales le permitirán desenvolverse con eficiencia o no durante el intercambio de información dado con otras personas en cualquier ámbito.

En esencia, este autor destaca como habilidades relevantes a desarrollar las siguientes: saber comunicar y escuchar, lo cual implica enviar el mensaje de forma comprensible y robusta en cuanto al contenido al receptor, haciendo uso de herramientas apropiadas en aras de lograr la captación máxima de la información a

través de todos los sentidos posibles, sabiendo comprender y entender lo expresado por el emisor, nutriendo la comunicación.

También es necesario desarrollar las habilidades de saber preguntar, hacer pausas adecuadas, saber dar ordenes y corregir, haciendo énfasis en estas últimas, debido a la forma en la cual se lleva a cabo la orden depende del modo en el que se dicte, asegurando la comprensión de la misma, el tono de voz a utilizar, dar el tiempo suficiente para ejecutarla, de ser necesario hacer una demostración y por supuesto, corregir de manera apropiada, constructiva y clara a fin de lograr mejorar el desarrollo de la tarea o procedimiento e incluso mejorar a partir del intercambio de ideas entre los involucrados.

Finalmente, se tienen postulados hechos por Montes (2010), quien explica la comunicación como uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier tipo de relación humana y es provechosa en prácticamente todas las esferas de la actividad humana. Dependerá de las habilidades comunicacionales que posea el individuo, tales como saber comunicar, escuchar, preguntar, hacer pausas, dar órdenes y corregir, las cuales deben desarrollarse en muchos casos a partir del uso de herramientas tecnológicas especializadas, permitiendo obtener un mejor desenvolvimiento del proceso y a su vez un intercambio de información de mayor robustez entre ambas partes (emisor y receptor).

De acuerdo a lo descrito, se podría considerar que el personal docente del Núcleo Universitario Rafael Rangel tiene posibilidad de desarrollar o mejorar sus habilidades comunicacionales, trayendo como consecuencia un mejor desempeño en sus actividades básicas dentro del recinto universitario (académicas, administrativas, de gestión e investigación). Para ello es necesario evaluar los siguientes indicadores:

#### 1. Formas de comunicación del personal docente en el ámbito académico

La revolución de las teorías educativas ha traído consigo la evolución de las formas de comunicación entre el personal docente y los estudiantes; lejos de ser esta expectativa una realidad, la experiencia de las aulas de las casas de estudios superiores confirman una comunicación muy vaga, desasistida en la mayoría de los casos de las más elementales previsiones que demanda la atención obligatoria por parte del alumnado y del personal docente, generando un clima con una creciente disonancia, dificultando el desarrollo óptimo del proceso de enseñanza aprendizaje e imposibilitando la vigencia de los más elementales valores de la persona. Miranda (2004).

En tal sentido, deben establecerse formas de comunicación actualizadas que involucren el uso de herramientas o elementos especiales para llevar a cabo dicho proceso de la mejor forma logrando un resultado eficiente. Uno de ellos involucra la transmisión de estímulos para provocar una respuesta en cualquier grupo educativo, tal es el caso del empleo de herramientas computacionales como *video beam* laboratorios de computación, *software* de aplicación o simulación, entre otros.

La comunicación entre profesores y alumnos, a nivel universitario, puede verse influenciado o perturbado por un fenómeno de descodificación, acontecido a la luz del

deterioro de los canales; de un entramamiento por barreras de múltiples naturalezas y carencias de correctas estrategias comunicativas, la cual se aleja de lograr una recuperación a través del mutuo reconocimiento del fenómeno.

Por tal motivo, la intención de la comunicación interpersonal según Bravo (2008), dada entre el personal docente y los alumnos en el ámbito universitario, puede implicar una interacción real, vigente, inmediata y eficiente, en una consideración humana que supera el posicionamiento de ambos inscritos al proceso académico, por supuesto consecuencia de una habilidad comunicacional plenamente trabajada y adaptada a la formas de comunicación actuales y propias de la sociedad.

Asimismo, la comunicación en el proceso de enseñanza aprendizaje, es explicada por Montes de Oca (2007) como la interacción adecuada para lograr el objetivo principal del docente, quien invierte por lo general mucho tiempo en hablar, mostrar, explicar, escuchar y en general en comunicarse con sus participantes. Si no se expresa o escucha de manera más efectiva, cualquier estrategia de enseñanza aprendizaje que utilice, estará condenada al fracaso. He allí la importancia de desarrollar habilidades fuertes de comunicación, las cuales garanticen motivar al alumno, a transmitir un mensaje más claro y concreto y por supuesto fomentar el intercambio de información en pro de un resultado final más nutrido.

Una forma de lograr esto en el Núcleo Universitario Rafael Rangel está vinculada a la dinámica del aprendizaje, es decir, las estrategias utilizadas por el personal docente para lograr la captación de la información plena, considerando que este debe comunicarse con efectividad, atento para solucionar las dudas y sobre todo inspirar confianza para que el grupo pueda plantear todas sus dudas y expectativas, con ello el aprendizaje se dará lo mejor posible, todo esto buscando perfeccionar el proceso comunicativo, a un nivel común a todos los sujetos y que no sea susceptible de decaer ante la particularidades sociológicas de cada estudiante.

## 2. Formas de comunicación digital del personal docente

Las TIC se han convertido en un eje transversal de toda acción formativa y según Miranda (2004), el personal docente de las universidades, requiere hacer uso de las TIC en muchas de sus actividades profesionales habituales, tales como en la búsqueda de información con la que planificar las intervenciones formativas, definir y actualizar los contenidos de los programas formativos; con el fin de preparar o seleccionar apuntes, materiales didácticos y actividades formativas para los estudiantes.

Asimismo, para buscar páginas web, bibliografías y diversos materiales de repaso o ampliación de conocimientos; para documentarse sobre lo que hacen otros colegas y otras instituciones con el fin de mejorar la propia práctica; permitiendo elaborar una red docente, centro de recursos personal donde cada docente va ordenando el material digital propio y los enlaces de Internet ligados a su trabajos y al de sus alumnos; todas ellas formas representativas de comunicación escrita digitalizada.

Guido (2009) por su parte, argumenta que una forma de comunicación digital presente en los procesos de gestión universitaria, en los cuales está involucrado el personal docente como agente principal de acción, implicando el uso de formas de comunicación *online* (software de gestión administrativas), es decir, a través de un entorno virtual, para ellos las TIC constituyen la infraestructura básica imprescindible, la plataforma tecnológica que facilita los recursos en pro de un óptimo desarrollo del proceso comunicacional entre usuarios y administradores o gestores.

Finalmente, Bravo (2008), define las TIC como herramientas facilitadoras de actividades complementarias en los procesos de comunicación en el ámbito de investigación docente, siendo esta una de las actividades que mayor éxito ha logrado en el quehacer académico universitario en los últimos años. Entre las principales TIC se pueden encontrar herramientas básicas de comunicación como el Internet, específicamente el uso de foros, emails, blogs o páginas web desarrolladas por el mismo personal docente, repositorios de información digital como bibliotecas y hemerotecas digitales, entre otras.

A partir de estas consideraciones, las cuales abordan un amplio espectro de las actividades del personal docente, se comprende que para integrar y utilizar con eficiencia y eficacia las TIC el docente del Núcleo Universitario Rafael Rangel requiere en primera instancia conocer las herramientas puestas a su disposición para llevar a cabo sus labores de formación académica, administración e investigación basadas en la comunicación, implicando a su vez poseer una buena formación técnica sobre el manejo de estas herramientas tecnológicas, ampliando así su espectro comunicacional.

### 3. Nivel de habilidad comunicacional

De forma más específica, Urcola (2010) explica las habilidades comunicacionales como aquellas que deben desarrollarse para garantizar un óptimo proceso comunicacional. Ellas son: Saber comunicar, en la cual es preciso fijar un objetivo o propósito de la comunicación establecer ¿Para qué se va a comunicar? O ¿con qué finalidad?; así mismo, se debe tener un mensaje concreto a comunicar, determinar a quién se va a comunicar y como se llevará a cabo este proceso, considerando para ello el uso de videos de transparencias, de herramientas específicas tecnológicas para la comunicación, por su puesto sin olvidar donde y cuando se llevará a cabo ese proceso.

Otra habilidad debe ser el saber escuchar, hacerlo con comprensión y cuidado; de igual forma saber preguntar, saber usar el silencio, saber dar órdenes y saber corregir, las cuales están interrelacionadas ya que saber conformar la pregunta de forma correcta, se podrá obtener la mayor cantidad de información posible, sin olvidar la importancia de hacer silencios o pausas apropiadas durante el proceso comunicacional permitiendo el flujo continuo bidireccional e ininterrumpido de la información en pro de que el proceso se convierta en una forma de aprendizaje para ambas partes inclusive.

De igual manera, Poriet (2010) explica la importancia de conocer el nivel de habilidad comunicacional del individuo, en este caso, el docente universitario, el cual puede medirse en función del alcance del docente para poder comunicar un mensaje concreto a través del uso de herramientas tecnológicas de comunicación disponible para cualquier usuario, como internet o dada por la universidad. A su vez, determinar el nivel de captura del mensaje en base a la cantidad de sentidos estimulados en el receptor por su puesto a partir del uso de TIC.

En base a los postulados descritos con anterioridad, puede decirse que el nivel de habilidad comunicacional del personal docente del Núcleo Universitario Rafael Rangel

podrá estimarse a partir de la claridad con la que es captado el mensaje, la fluidez durante el proceso de comunicación y si domina las habilidades comunicacionales básicas saber comunicar, escuchar, preguntar, usar el silencio, dar órdenes y saber corregir.

## MARCO METODOLÓGICO

Para justificar el tipo de investigación desarrollada es necesario conocer las especificaciones que caracterizan a las investigaciones descriptivas, no experimentales, siendo la primera descrita por Hurtado (2008) como estudios cuya función principal es describir una realidad considerando cada aspecto que la compone, buscando describir cada observación realizada en la situación bajo estudio. Por su parte, entiéndase por investigación no experimental como aquella en la que el investigador no puede controlar ninguna variable independiente, debido a que ya ha ocurrido el suceso o simplemente no hay forma de manipularla, limitándose sólo a la observación.

En base a lo anterior, se puede decir que la investigación se clasifica como un proyecto descriptivo no experimental, permitiendo describir la realidad presente en el Núcleo Universitario Rafael Rangel, caracterizando un hecho o fenómeno relacionado con el uso de las tecnologías de información y comunicación para el desarrollo de las habilidades comunicacionales en el personal docente de la mencionada institución.

De manera más específica se quiere describir el uso de la plataforma tecnológica de comunicación, uso de la plataforma tecnológica educativa y de la plataforma tecnológica administrativa. En consecuencia, estos permitirían describir el uso de las TIC en el desarrollo de habilidades de comunicación del personal docente como talento humano del NURR.

Según el tipo de investigación definida, González, Ruíz, & García, (2007) plantea que es conveniente definir el conjunto de individuos o elementos a estudiar, los cuales poseerán características o atributos similares entre sí, siendo éstos el objeto principal de estudio. En este caso quedando conformada por los 169 docentes que laboran en el Núcleo Universitario Rafael Rangel, de los cuales se toma una muestra representativa de 51 individuos.

En cuanto a la recolección de datos implicó el uso de una herramienta o instrumento adecuado con base en una técnica, la cual le permitirá al investigador obtener la información correcta. De esta manera, se decidió emplear como técnica la encuesta aplicando para ello el cuestionario sobre la población bajo estudio (docentes del Núcleo Universitario Rafael Rangel).

El cuestionario estuvo conformado por tres partes; la primera explica brevemente el objetivo que persigue la investigación planteada, la cual dependió de la información recogida, una segunda, explicó la forma de llenado de cada uno de los ítems o interrogantes mostrados en función de las opciones dadas. Una parte final consistió en una serie de preguntas relacionadas a cada uno de los objetivos planteados y, sobre las cuales se obtuvo la información necesaria para garantizar el cumplimiento de los mismos.

Las alternativas de respuesta para dicho cuestionario, estuvieron representados con un escalamiento apropiado por ser una investigación descriptiva, la cual según Hernández y Otros (2006, p. 368) permitiría medir actitudes, predisposición aprendida para responder de manera consistente ante ciertos objetos o símbolos, contentiva de un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en categorías. La escala de medición mostró cuatro (4) alternativas con dirección positiva (Siempre 4, Casi Siempre 3, Casi Nunca 2 y Nunca 1), presentándose los reactivos en forma de proposición, donde los sujetos elegirán uno de ellos de acuerdo a su criterio objetivo.

En cuanto a la validez del instrumento de recolección de datos, se diseñó un instrumento de validación de contenido, el cual permitiría la evaluación específica de los reactivos, así como una evaluación general del instrumento, acudiendo al juicio de tres (3) expertos en el área de contenido y de metodología, todos con títulos de Especialista, Magíster y Doctorado, quienes revisaron la relación existente entre los ítems del cuestionario y los objetivos propuestos en la investigación, su pertinencia con la variable, dimensiones e indicadores; así como el lenguaje y la redacción, considerándolo finalmente válido.

Una vez determinada la validez de contenido del instrumento, se aplicó una prueba piloto, conformada por 44 docentes (muestra aleatoria simple calculada sobre un población de 110) del Instituto Universitario de Tecnología Dr. José Gregorio Hernández UNIHER, ubicados en la ciudad de Valera del estado Trujillo, con el fin de calcular el coeficiente de confiabilidad tal como lo explica González, Ruíz, & García (2007). Por consiguiente, al tabular los datos de la aplicación de la prueba piloto, dio un resultado Alpha de Cronbach de 0,96 ( $k=44$ ,  $\sum\sigma_i^2=30.76$ ,  $\sigma_x^2=523.65$ ), lo cual implica es altamente confiable.

En relación a la información recogida en el Núcleo Universitario Rafael Rangel, se planteó analizar los resultados a través de la estadísticas descriptiva (Frecuencia absoluta, Porcentaje de frecuencia, desviación estándar y media aritmética), determinando los rangos de frecuencias de las respuestas dadas para cada pregunta, para luego interpretar dicha información y poder concluir al respecto.

Asimismo, se construyó un Baremo (Ver Cuadro 01) con la finalidad de permitir analizar los resultados de cada individuo en base a la media (promedios de respuestas) y a la desviación estándar (grado de dispersión de las respuestas), por supuesto, ambas están representadas por las puntuaciones mayor y menor de las escalas correspondientes (4 y 1 para los promedios, 3 y 0 para las desviaciones).

**Cuadro 01**  
**Baremo de interpretación promedio y de desviación estándar de datos**

Alternativas de Respuestas	Rango	Intervalo promedio	Rango	Intervalo de desviación estándar	Criterios
Siempre	4	3.26 – 4.00	3	2.26 – 3.00	Muy alto
Casi Siempre	3	2.5 – 3.25	2	1.51 – 2.25	Alto

Casi Nunca	2	1.76 – 2.50	1	0.76 – 1.50	Mediano
Nunca	1	1.00 – 1.75	0	0.00 – 0.75	Bajo

Fuente: Información propia, Manzanilla (2014)

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En relación a lo expuesto anteriormente, se especifican los resultados obtenidos para cada indicador, continuando con la dimensión asociada a cada grupo de indicadores. De esta manera, se muestra la siguiente información:

### Cuadro 02

#### Indicador1: Uso de la plataforma tecnológica de comunicación

	Nunca		Casi Nunca		Casi Siempre		Siempre		Total					
	(1)		(2)		(3)		(4)		Total					
	Fa	%Fa	Fa	%Fa	Fa	%Fa	Fa	%Fa	Fa	%Fa	Media	Escala	Desviación	Escala
Item1	11.00	21.57	28.00	54.90	11.00	21.57	1.00	1.96	51.00	100.00	2.04	MEDIANO	0.72	BAJO
Item2	10.00	19.61	25.00	49.02	14.00	27.45	2.00	3.92	51.00	100.00	2.16	MEDIANO	0.78	MEDIANO
Item3	3.00	5.88	15.00	29.41	20.00	39.22	13.00	25.49	51.00	100.00	2.84	ALTO	0.88	MEDIANO
Item4	11.00	21.57	24.00	47.06	12.00	23.53	4.00	7.84	51.00	100.00	2.18	MEDIANO	0.87	MEDIANO
Item5	20.00	39.22	20.00	39.22	8.00	15.69	3.00	5.88	51.00	100.00	1.88	MEDIANO	0.89	MEDIANO
Item6	2.00	3.92	13.00	25.49	18.00	35.29	18.00	35.29	51.00	100.00	3.02	ALTO	0.88	MEDIANO
<b>Total</b>	<b>9.50</b>	<b>18.63</b>	<b>20.83</b>	<b>40.85</b>	<b>13.83</b>	<b>27.12</b>	<b>6.83</b>	<b>13.40</b>	<b>51.00</b>	<b>100.00</b>	<b>2.35</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>0.84</b>	<b>MEDIANO</b>

Fuente: Información propia, Manzanilla (2014)

Haciendo referencia a los resultados mostrados en el Cuadro 02 se observa que el 59.48% (40.85% Casi Nunca + 18.63% Nunca) del personal docente del Núcleo Universitario Rafael Rangel nunca o casi nunca utilizan la plataforma tecnológica de comunicación disponible. Sin embargo, en contra parte se obtuvo que el 40.52% (13.40% Siempre + 27.12% Casi Siempre) de ellos, hace siempre o casi siempre uso frecuente de la plataforma de comunicación del NURR.

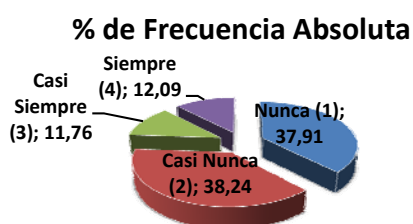
En efecto, los porcentajes de frecuencia descritos con anterioridad, se sustentan bajo un grado de dispersión de 0.84 y un valor promedio total de 2.35, ambos catalogados según el baremo como Mediano, los cuales indican respectivamente, una homogeneidad aceptable en los datos recogidos y un uso mediano de la plataforma de comunicación por parte del talento humano docente del NURR.

De estas evidencias, llama la atención el valor promedio total obtenido, el cual a pesar de representar un uso mediano de la plataforma de comunicación por parte del personal docente, existe una cantidad considerable de profesores en el Núcleo Universitario que utilizan poco o nada la plataforma de comunicación (Páginas web, o

Web del profesor, Foros, Correo electrónico, Blogs, Aula virtual, computadoras con internet, entre otras) disponible en el desarrollo de sus actividades cotidianas en el recinto universitario.

Dicho resultado coincide plenamente con los postulados teóricos dispuestos por Guido (2009) y Montes de Oca (2007), quienes convergen en el hecho de que en las universidades a pesar de la existencia de muchas herramientas destinadas a la comunicación como Foros, Correo Electrónico, Blogs, Computadoras, Internet, entre otros, en diferentes oportunidades existe el rechazo o poco interés por parte del talento humano docente, trayendo como consecuencia la presencia de una brecha digital entre ellos y el resto de la universidad factor de gran influencia en su desempeño académico.

Por consiguiente, el profesorado del Núcleo Universitario Rafael Rangel debe aumentar el uso de la plataforma tecnológica de comunicación, comprendiendo y asimilando la importancia de la misma como factor determinante en el desarrollo del proceso comunicacional entre ellos y cualquier otro ente universitario, influyendo a su vez en el desenvolvimiento de sus



labores, facilitando en gran medida cada una de ellas.

### Gráfico 01

#### Análisis del indicador Uso de la plataforma tecnológica educativa

Según Gráfico 01, los porcentajes de frecuencia resultantes, se sustentan bajo un grado de dispersión de 0.87 y un valor promedio total de 1.98; ambos catalogados como Mediano, lo cual indica una homogeneidad aceptable en los datos recogidos y un uso medio de la plataforma educativa, por parte de los docentes del NURR.

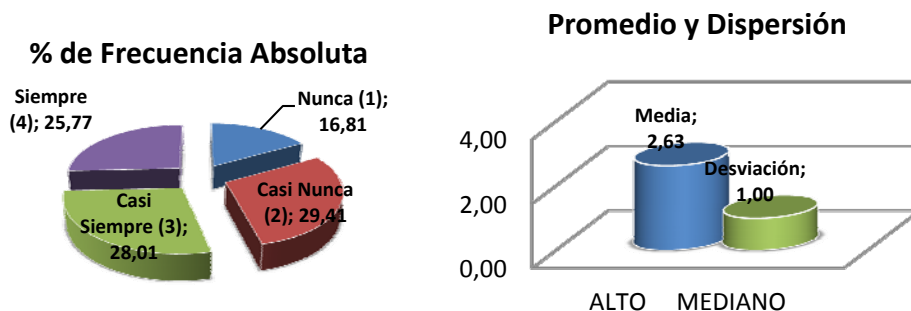
No obstante, aunque el valor promedio total de uso de la plataforma educativa sea catalogado como mediano, es importante destacar la cantidad elevada de profesores en el Núcleo Universitario que nunca o casi nunca utilizan la plataforma tecnológica educativa (Páginas web, Moodle o entorno de aprendizaje dinámico orientado a objetos y modular, Video beam, laboratorios de computación, entre otras) disponible en sus actividades de docencia.

Este hallazgo, concuerda con los postulados teóricos dispuestos por García (2007), Adreoni (2006) y Castillo, Larios & Ponce (2010), cuando indican que las plataformas educativas son de gran relevancia en los entornos virtuales de aprendizaje y enseñanza, formadores de espacios de interacción y comunicación entre el personal docente y el alumnado, sin embargo, ésta es poco utilizada o simplemente



desconocida por parte del personal docente, incluso aquellos profesores conocedores de la presencia de determinadas TIC en el NURR, no solicitan asesoría técnica buscando optimizar el uso de las mismas.

En consecuencia, esto ocasiona el desconocimiento por parte del docente acerca de los efectos que trae lo descrito anteriormente en el desarrollo de sus habilidades comunicacionales en el ámbito académico. En vista de esto, es conveniente que el profesorado del Núcleo se avoque al uso frecuente de la plataforma educativa actual, lo cual contribuirá a la evolución de



los procesos de aprendizaje y enseñanza basado en la comunicación.

### Gráfico 02

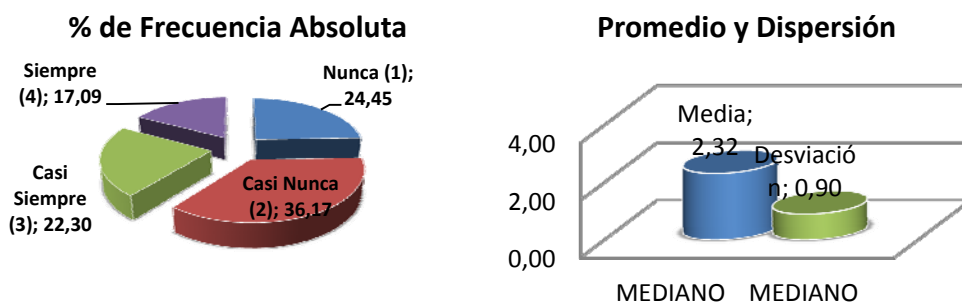
#### Análisis del indicador Uso de la plataforma tecnológica administrativa

Según Gráfico 02, el valor promedio total de uso de la plataforma administrativa refleja claramente que una cantidad elevada de profesores en el Núcleo Universitario Rafael Rangel la aprovechan e incorporan durante el desarrollo de sus actividades de extensión y administrativas en general como: consultas de listados de alumnos (ULA SIRE Profesor), horarios de clases, asignación y consulta de aulas, auditoría de procesos (ULA SIRE Auditoría), páginas web (Web DAP), Correo electrónico, entre otras.

Sin duda, lo anterior demuestra la importancia planteada por Cohen & Asin (2005), Poriet (2010) y Pineda (2010) en relación a las actividades administrativas, las cuales deben incorporar herramientas tecnológicas de comunicación en el desenvolvimiento de cada tarea fortaleciendo la Gestión Universitaria basada en procesos comunicacionales, constituida como elemento integrador de las actividades de Docencia, Investigación y Extensión.

En tal sentido, el Núcleo Universitario Rafael Rangel parece comprender plenamente todo esto, colocando así a disposición del personal docente Sistemas de Información destinados a facilitar la toma de decisiones en áreas de Administración, Finanzas, Asuntos Profesorales, Evaluación Institucional, Auditoría, entre otras, resultando indispensables para la operatividad de la institución en pleno. Todas ellas han sido adoptadas por una cantidad elevada de docentes universitarios, entendiendo la relevancia en cuanto a su uso, la facilidad de manejo, la forma y el contexto en el que se utilizan, la disponibilidad o alcance, el espectro de funcionalidad, entre otras.

Sin embargo, aún existen profesores que deben ser abordados para concientizarlos y capacitarlos en base a la importancia de la plataforma tecnológica administrativa actual del NURR, especialmente en el aspecto comunicacional, elemento fundamental para el desarrollo de cualquiera de las actividades de tipo administrativa y de extensión, como por ejemplo trámites, consultas, solicitudes, toma de decisiones por parte de autoridades, interacción con las comunidades para la planificación y ejecución de proyectos sociales, entre otras, mejorando en consecuencia su desempeño.



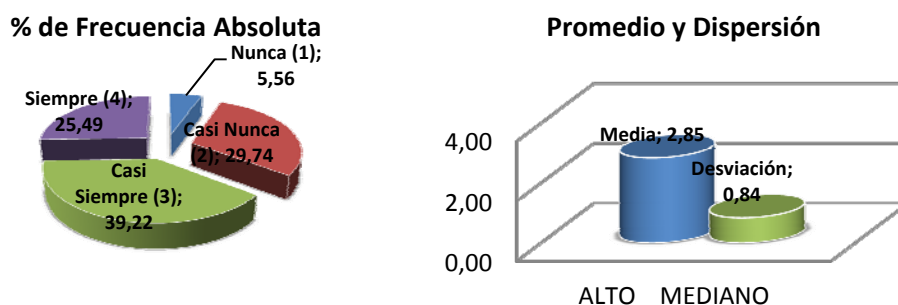
**Gráfico 03**

**Análisis de la dimensión Uso de las tecnologías de información y comunicación**

Según Gráfico 03, el valor promedio total referido al uso de las tecnologías de información y comunicación disponibles en el Núcleo Universitario Rafael Rangel refleja que aunque éste sea catalogado como mediano, resalta la cantidad elevada de profesores en el Núcleo Universitario que nunca o casi nunca utilizan las TIC disponibles para llevar a cabo sus actividades básicas en el ámbito universitario como lo son: Docencia, Investigación, Extensión y Gestión Administrativa.

En este sentido, los resultados demuestran los planteamientos realizados por Laudon & Laudon (2002), Bravo (2008) y Belloch (2010) en relación al uso de las tecnologías de información y comunicación, las cuales son puestas a disposición del personal docente con el fin de que pueda también llevar a cabo sus actividades de forma práctica y eficiente, las cuales se basan en la comunicación, garantizando tanto el desarrollo de las mismas de una manera coordinada como la comunicación y transmisión de la información de una forma rápida.

El personal docente del Núcleo Universitario Rafael Rangel, aun debe conocer y comprender la importancia de las TIC como herramientas del área computacional y de informática, que permiten el procesamiento, almacenamiento, sintetización, recuperación y presentación de la información en formas variadas y, que a su vez



permiten el desarrollo de las

habilidades comunicacionales del individuo.

#### Gráfico 04

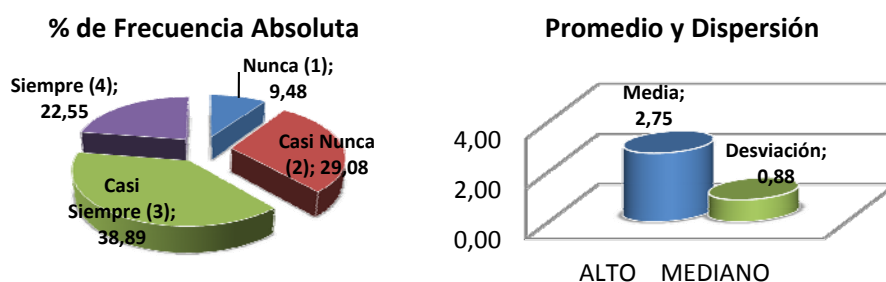
##### **Análisis del indicador Formas de comunicación del personal docente en el ámbito académico**

En relación al Gráfico 04, el valor promedio total referido a la incorporación de formas de comunicación basadas en TIC disponibles en el ámbito académico (laboratorios de computación, Video beam y software de aplicación o simulación), refleja una alta cantidad de profesores en el Núcleo Universitario que cumplen con esto con el fin de estimular el intercambio de información con sus alumnos.

Por consiguiente, los resultados demuestran los planteamientos realizados por Miranda (2004), Bravo (2008) y Montes de Oca (2007) en relación a las formas de comunicación del docente en el ámbito académico basadas en tecnologías de información y comunicación, todo en pro de desarrollar habilidades fuertes de comunicación, garantizando la motivación del alumno, la transmisión de un mensaje más claro y concreto y por supuesto fomentar el intercambio de información en búsqueda de un resultado final más nutrido.

El personal docente del NURR, a pesar de tener a disposición una plataforma tecnológica académica robusta, solo incorpora unas cuantas herramientas elementales como el internet, video beam y la computadora, estimulando el proceso comunicacional con sus alumnos durante el proceso de enseñanza aprendizaje, inclusive desarrolla estrategias para lograr la captación de la información plena por parte de sus estudiantes.

Sin embargo, aun existe una cantidad considerable de profesores a quienes es necesario hacer comprender, la importancia de implementar formas de comunicación en el ámbito académico basadas en las TIC disponibles en el NURR, persiguiendo una dinámica de aprendizaje óptima existiendo una inversión efectiva de su tiempo en



hablar, mostrar, explicar, escuchar y esencialmente en comunicarse con sus alumnos.

#### Gráfico 05

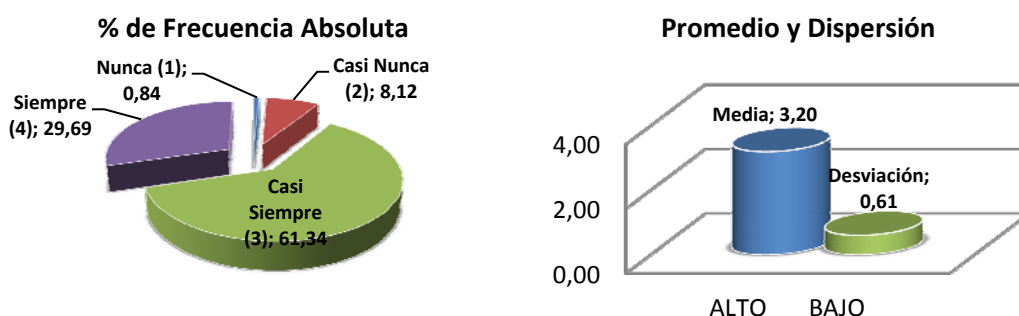
##### **Análisis del indicador Formas de comunicación digital del personal docente**

Según el Gráfico 05, el valor promedio total, referido a la incorporación de formas de comunicación digital basadas en las tecnologías de información y comunicación disponibles en el NURR como: Computadoras, páginas web, correo electrónico, entre

otras, refleja una elevada cantidad de profesores del Núcleo Universitario que cumplen con este precepto, a fin de integrar y utilizar con eficiencia y eficacia dichas tecnologías en sus tareas cotidianas Académicas, Administrativas, de Gestión e Investigación.

Por tanto, los resultados obtenidos demuestran los planteamientos realizados por Miranda (2004), Guido (2009) y Bravo (2008) en relación a las formas de comunicación digital del docente, todo ello para satisfacer la necesidad de perfeccionar los procedimientos de diferentes procesos, todos ellos basados en la comunicación. Por consiguiente, el personal docente del NURR incorpora formas de comunicación digital en muchas de sus actividades, tales como: la búsqueda de información con la cual planificar las intervenciones formativas, en procesos de gestión académica, para elevar la calidad de los procesos de dirección y/o administración, en el desarrollo de actividades de investigación y extensión buscando pertinencia e impacto social en su entorno.

Se destaca que aun existe una cantidad considerable de docentes en el Núcleo Universitario Rafael Rangel, a quienes es necesario hacer comprender la importancia de implementar formas de comunicación digital, pudiendo llevar a cabo su labores de formación académica administración, investigación y extensión basadas en la comunicación, comprendiendo a su vez que poseer una buena formación técnica



sobre el manejo de herramientas tecnológicas amplían su espectro comunicacional.

### Gráfico 06

#### Análisis del indicador Nivel de habilidad comunicacional

Sin duda, según el Gráfico 06 el valor promedio total referido al nivel de habilidad comunicacional del docente del NURR es alcanzado por el profesor satisfactoriamente con frecuencia en cualquier área (Docencia, Administración, Investigación y Extensión) pudiendo comunicar un mensaje concreto a través del uso de herramientas tecnológicas de comunicación disponibles, como computadoras con conexión a internet.

Asimismo, los resultados obtenidos demuestran los planteamientos hechos por Urcola (2010), Montes (2010) y Poriet (2010) en cuanto al nivel de habilidad comunicacional del docente universitario, el cual pudo medirse en base al alcance de la comunicación mediante el uso de herramientas tecnológicas apropiadas,

garantizando un nivel de captura del mensaje adecuado en base a la cantidad de sentidos estimulados en el receptor.

En efecto, una parte considerable del talento humano docente del NURR logra en el ámbito universitario fijar un objetivo de comunicación, estableciendo un mensaje concreto, determinando a quién y como se va a comunicar, demostrando la habilidad de escuchar con comprensión y cuidado, habilidad para preguntar con certeza y contundencia, hacer uso del silencio o pausas apropiadas, permitiendo el flujo continuo bidireccional e ininterrumpido de la información, habilidad para dar órdenes en el momento oportuno y la habilidad de saber corregir en pro de un proceso comunicacional fluido, nutrido y productivo para las partes involucradas.

Sin embargo, aun existe una cantidad considerable de docentes en el Núcleo Universitario Rafael Rangel; a quienes es necesario hacer comprender la importancia de desarrollar o mejorar su nivel de habilidad comunicacional incorporando el uso adecuado de las tecnologías de información y comunicación disponibles en beneficio de un óptimo proceso de comunicación, el cual debe basarse en un fluido y libre intercambio de información entre las partes, sabiendo comunicar, escuchar, preguntar, hacer silencio, dar órdenes y corregir.

### Cuadro 03

#### Dimensión2: Habilidades de comunicación del personal docente

	Nunca		Casi Nunca		Casi Siempre		Siempre		TOTAL					
	(1)	(2)	(3)	(4)	TOTAL									
	Fa	%Fa	Fa	%Fa	Fa	%Fa	Fa	%Fa	Fa	%Fa	Media	Escala	Desviación	Escala
Indicador4	2.83	5.56	15.17	29.74	20.00	39.22	13.00	25.49	51.00	100.00	2.85	ALTO	0.84	MEDIANO
Indicador5	4.83	9.48	14.83	29.08	19.83	38.89	11.50	22.55	51.00	100.00	2.75	ALTO	0.88	MEDIANO
Indicador6	0.43	0.84	4.14	8.12	31.29	61.34	15.14	29.69	51.00	100.00	3.20	ALTO	0.61	BAJO
Indicador7	5.67	11.11	15.17	29.74	21.50	42.16	8.67	16.99	51.00	100.00	2.65	ALTO	0.87	MEDIANO
<b>Total</b>	<b>3.44</b>	<b>6.75</b>	<b>12.33</b>	<b>24.17</b>	<b>23.15</b>	<b>45.40</b>	<b>12.08</b>	<b>23.68</b>	<b>51.00</b>	<b>100.00</b>	<b>2.86</b>	<b>ALTO</b>	<b>0.80</b>	<b>MEDIANO</b>

Fuente: Información propia, Manzanilla (2014)

En cuanto a los resultados mostrados en el Cuadro 03, se observa que solo el 30.92% (24.17% Casi Nunca + 6.75% Nunca) del personal docente del Núcleo Universitario Rafael Rangel, poseen habilidades de comunicación deficientes, logrando con nunca o casi nunca exitosos procesos comunicacionales. Sin embargo, en contra parte se obtuvo que el 69.08% (45.40% Siempre + 23.68% Casi Siempre) del personal docente posee habilidades de comunicación adecuadas para llevar a cabo procesos comunicativos eficientes.

Cabe resaltar, los porcentajes de frecuencia especificados con anterioridad, se sustentan bajo un grado de dispersión de 0.80 y un valor promedio total de 2.86, ambos catalogados según el baremo como Mediano y Alto respectivamente, lo cual indica una homogeneidad aceptable en los datos recogidos y una elevada cantidad de

docentes con habilidades de comunicación plenamente desarrolladas basadas en el uso de las TIC.

Por consiguiente, el valor promedio total referido a las habilidades de comunicación del personal docente del Núcleo Universitario Rafael Rangel refleja que saben comunicar, escuchar, preguntar, hacer pausas, dar órdenes y corregir, permitiéndoles obtener un mejor desenvolvimiento del proceso y a su vez un intercambio de información de robusta entre las partes involucradas (emisor y receptor).

En este sentido, los resultados demuestran los planteamientos realizados por Urcola (2010), Rodríguez (2006) y Montes (2010) en cuanto al hecho de que existe parte importante del personal docente del NURR que debe conocer y comprender la relevancia de las TIC como herramientas permisoras del procesamiento adecuado de la información y, las habilidades comunicativas, ambas unidas para lograr mejorar la eficiencia y por ende los resultados de procesos comunicacionales de cada actividad Académica, Administrativa, de Gestión e Investigación.

## CONCLUSIONES

El Núcleo Universitario Rafael Rangel a pesar de contar con una plataforma tecnológica académica, administrativa y de comunicación en general de punta, herramientas aptas para acceder, manejar, difundir información y garantizar un desenvolvimiento adecuado en un ambiente regido por la tecnología, refleja una cantidad elevada de profesores que nunca o casi nunca utilizan las TIC disponibles para llevar a cabo sus actividades básicas en el ámbito universitario como lo son: Docencia, Investigación, Extensión y Gestión Administrativa, afectando la ejecución de sus tareas de forma práctica y eficiente, trayendo como consecuencia un desempeño nada óptimo y por consiguiente un resultado de igual dimensión en cada área de trabajo.

En cuanto al uso de la plataforma tecnológica de comunicación por parte del personal docente, se encontró que los profesores del NURR a pesar de contar con herramientas como Páginas web, o Web del profesor, Foros, Correo electrónico, Blogs, Aula virtual, computadoras con internet, entre otras, no muestran mucho interés en incorporar las mismas en el desarrollo de sus actividades cotidianas, buscando optimizar su rendimiento en base a la ejecución de procesos comunicacionales nutridos entre él y otros muchos actores universitarios, creándose así una brecha digital que de no ser atendida se incrementará rápidamente influyendo rotundamente en el desempeño del docente.

Asimismo, el uso de la plataforma tecnológica educativa en el Núcleo Universitario Rafael Rangel por el talento humano docente no es el más adecuado, ya que a aun cuando cuentan con herramientas como Páginas web, Moodle o entorno de aprendizaje dinámico orientado a objetos y modular, Video beam, laboratorios de computación, entre otras, no buscan adecuar sus metodologías de enseñanza

aprendizaje a dichas tecnologías, impidiendo así la formación de espacios de interacción y comunicación flexibles entre el profesor y el alumnado.

Inclusive aquellos conocedores de la presencia de determinadas TIC en el Núcleo no solicitan asesoría técnica buscando optimizar el uso de las mismas y por supuesto, obviando las consecuencias que traen en el desarrollo de sus habilidades comunicacionales.

De igual manera, el uso de la plataforma tecnológica administrativa en el NURR es notable, ya que el docente aprovecha e incorpora durante el desarrollo de sus actividades de extensión y administrativas las herramientas destinadas para tal fin. Por tanto, se fortalece la Gestión Universitaria basada en procesos comunicacionales, constituida como elemento integrador de las actividades de Docencia, Investigación y Extensión, logrando la comprensión de los docentes universitarios sobre la relevancia en cuanto al uso de la plataforma, la facilidad de manejo, la forma y el contexto en el que se emplean, la disponibilidad o alcance y el espectro de funcionalidad de cada herramienta.

En efecto, las habilidades de comunicación del personal docente del Núcleo Universitario Rafael Rangel como saber comunicar, escuchar, preguntar, hacer pausas, dar órdenes y corregir, basadas en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación presentes, le permiten obtener un desenvolvimiento apropiado en cada proceso logrando a su vez un intercambio de información de robusta entre él y el resto de los actores universitarios (internos o externos).

En este sentido, los resultados demuestran la importancia de las habilidades comunicativas del profesorado, siendo esta la base fundamental del desarrollo eficiente de sus labores, sin embargo, aún existe parte importante del personal docente que debe conocer y comprender la relevancia de las TIC como herramientas que permiten el procesamiento adecuado de la información y, las habilidades comunicacionales, ambas compenetradas en aras de lograr mejorar la eficiencia y por ende los resultados de procesos comunicativos en cada actividades cotidianas (Académicas, Administrativas, de Gestión e Investigación).

Finalmente, el nivel de habilidad comunicacional basado en las formas de comunicación del docente del Núcleo a pesar de ser alcanzado por una cantidad considerable de profesores de forma satisfactoria en cualquier área (Docencia, Administración, Investigación y Extensión) pudiendo comunicar un mensaje concreto mediante del uso de herramientas tecnológicas de comunicación disponibles, como computadoras con conexión a internet y alcanzar un nivel de captura del mensaje adecuado en base a la cantidad de sentidos estimulados en el receptor, aún es conveniente buscar formas de garantizar mayor receptividad y adecuación de las TIC disponibles con el fin de optimizar cada aspecto comunicativo mencionado.

En consecuencia, habilidades como fijar un objetivo de comunicación, establecer un mensaje concreto, determinar a quién y como se va a comunicar, la habilidad de escuchar con comprensión y cuidado, de preguntar con certeza y contundencia, hacer uso del silencio o pausas apropiadas, permitiendo el flujo continuo bidireccional e

ininterrumpido de la información, dar órdenes en el momento oportuno y saber corregir en aras de un proceso comunicacional fluido, nutrido y productivo para el docente y el resto de los actores universitarios, aun deben ser mejoradas o robustecidas a través del uso adecuado de las TIC puestas a disposición en el Núcleo Universitario Rafael Rangel.

## **RECOMENDACIONES**

El talento humano docente del Núcleo Universitario Rafael Rangel requiere conocer y comprender la importancia de las tecnologías como herramientas que permitan el procesamiento, almacenamiento, sintetización, recuperación y presentación de la información en diferentes formas y, que a su vez da pie al desarrollo de las habilidades comunicacionales del individuo. Asimismo, el docente debe comprender que se deben desarrollar estrategias para aprovechar la plataforma tecnológica buscando así impulsar el cambio hacia una nueva forma de llevar a cabo cada una de las actividades cotidianas (Académicas, Administrativas, de Gestión e Investigación), en pro de una mayor eficiencia.

Asimismo, se recomienda dar a conocer al personal docente del Núcleo Universitario Rafael Rangel la relevancia de las TIC como herramientas que garantizan el desarrollo y mejoramiento de las habilidades comunicativas basadas en la capacidad de elaborar adecuadamente ideas y planes de acción mental, el empleo de un vocabulario correcto, saber escuchar, preguntar, practicar el silencio, tratar las objeciones, entre otras, a fin de alcanzar la captación máxima de la información mediante todos los sentidos posibles, sabiendo comprender y entender lo que se expresa, nutriendo la comunicación en la universidad.

Finalmente, se recomienda diseñar un conjunto de estrategias de entrenamiento en Tecnologías de Información y Comunicación dirigidas al talento humano docente del Núcleo Universitario Rafael Rangel para fortalecer las habilidades comunicacionales que poseen, haciendo énfasis en los aspectos básicos que un plan de entrenamiento a nivel general debe contener, tales como: enfocar cada necesidad específica, definir claramente el objetivo del entrenamiento, dividir el trabajo para desarrollarlo en módulos, determinar el contenido, elegir los métodos de entrenamiento (dependerá del conocimiento que se desea transmitir) Y definir a quien va dirigido.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Andreoni A. (2006). Plataformas educativas en Internet - Condicionantes tecnológicos culturales.[[http://www.ateneonline.net/datos/06\\_3\\_Andreoni\\_Adriana\\_y\\_otros.pdf](http://www.ateneonline.net/datos/06_3_Andreoni_Adriana_y_otros.pdf) ] Ateneonline, [Fecha de consulta 27/10/2009]
- Belloch, C. (2010). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Revista. Unidad de Tecnología de la Universidad de Valencia, Vol 2, NUM 10, 101-111.



- Bravo, M. d. (2008). La cultura tecnológica en instituciones educativas, Laurus, Vol. 14, Núm. 27, pp. 382-394.
- CEIDIS. (2012). Coordinación General de Estudios Interactivos a Distancia, [[http://ceidis.ula.ve/derechoeidis/index.php?option=com\\_content&view=article&id=79&Itemid=117](http://ceidis.ula.ve/derechoeidis/index.php?option=com_content&view=article&id=79&Itemid=117)] ULA, [Fecha de consulta 05/02/12]
- Cohen, D., & Asin, E. (2005). Sistemas de Información para los Negocios. México: Mc Graw Hill, 4ta ed, Vol I.
- Del Brutto, B. (2000). El impacto de las tecnologías de información y comunicación en las sociedades latinoamericanas. [<http://uvla.kultur.lu.se/Virtual/geografia/impacto.htm>] Seminario latinoamericano de filosofía e historia de las ideas, Empresas Públicas de Medellín ESP, [Fecha de consulta 10/08/2013]
- Estaba, R. (2008). Habilidades comunicacionales del gerente contemporáneo. Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales, TELOS, Volumen 10 (1), pp 139-153.
- García, A. (2007). Herramientas tecnológicas para mejorar la docencia universitaria. una reflexión desde la experiencia y la investigación. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia (I.S.S.N.: 1138-2783), RIED v. 10: 2, 2007, pp 125-148.
- García, A. (2011). Integración de las TIC en la Docencia Universitaria. Editorial Netbiblo S.L, Madrid España, 2da edición Vol I.
- Guido L, (2009). Tecnologías De Información y Comunicación, Universidad y Territorio Construcción de “campus virtuales” en Argentina. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Quilmes. Argentina, Edición 1, Vol I.
- González, C., Ruíz, G., & García, J. (2007). Estadística Administrativa. Cádiz: Servicios de Publicación, Universidad de Cádiz, España, Edición 1 Vol I.
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill. México. 2da Edición, Vol I.
- Hurtado, J. (2008). El proyecto de investigación, comprensión holística de la metodología y la investigación. Quirón ediciones – Sypal, Caracas, 6TA ed, Vol I.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2002). Sistemas de Información Gerencial. Pearson, México, 6ta ed, Vol I.
- Maldonado, L. (2007). Tecnologías de información y comunicación un recurso para la educación superior. Visión Gerencial, Año 6, N° 2, pp 257-268.
- Miranda M, (2004). Incidencia de las habilidades comunicacionales en el proceso de comunicación oral y escrita del personal docente que labora en el Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio Principal. UPEL Venezuela. Ed 1, Vol I
- Montes, A. (2010). Las TICs en las aulas de Educación Primaria, un buen recurso escasamente utilizado. Revista educativa digital, Vol 10, N° 7, pp. 71-94.
- Montes de Oca, R. (2007). Alfabetización Múltiple en nuevos ambientes de aprendizaje. Ediciones de la Univ. J. Autónoma de Tabasco, Tabasco, México, Edición 1, Vol I.
- Pineda D, (2010). Tecnologías de información y comunicación en el desempeño profesional del gerente educativo. Tesis de Maestría. Universidad Gran Mariscal de Ayacucho. Venezuela, Edición 1 Vol I.

Poriet Y, (2010). Perspectiva tecnológica en la gerencia educativa. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Universidad de Carabobo. Vol. 3, N° 6, pág. 155-168.

REDULA (2012). Red de Datos de la Universidad de Los Andes. [<http://www.red.ula.ve/RedULA.php>] ULA, [Fecha de consulta 05/08/2012]

Rodríguez, J. (2006). Dirección Moderna de Organizaciones. International Thomson editores, México, México, Primera ed, Vol. Uno.

ULA. (2012). Universidad de Los Andes. [[www.ula.ve](http://www.ula.ve)] ULA, [Fecha de Consulta 05/02/2012]

Urcola, J. (2010). Dirigir personas: Fondo y formas. ESIC Editorial, Madrid, España, 6ta Edición Vol I.