

**DIAGNOSIS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN DE LOS ESTUDIANTES  
DEL SISTEMA DE APRENDIZAJE INTERACTIVO A DISTANCIA  
Y LA COORDINACIÓN DEL PSM**

DIAGNOSIS OF THE COMMUNICATION PROCESS BETWEEN THE  
STUDENTS OF THE WEB-BASED DISTANCE LEARNING  
SYSTEM AND PSM COORDINATION

**\*Giovanna Furioni**  
[gfurioni@gmail.com](mailto:gfurioni@gmail.com)

Facultad de Ciencias de la Educación  
**Universidad de Carabobo**  
Estado Carabobo, Venezuela

---

## ARTÍCULO

---

\*Licenciada en Educación, mención Matemática. Especialista en Tecnología de la Computación en la Educación. Tesista en la Maestría de Matemática. Profesora Agregada de la FaCE de la Universidad de Carabobo.

---

**Recibido:** 13 de Octubre de 2015

**Aprobado:** 11 de Febrero de 2016

### Resumen

La comunicación es un acto innato del ser humano. Sea a través de la voz, la escritura, los gestos o los símbolos el hombre, en el transcurrir de los años, ha dejado evidencias de ello. Los procesos de comunicación en el campo de la educación son un ejemplo. El presente artículo es el resultado de una investigación que está estrechamente relacionada con este tópico, para lo cual se ha propuesto como objetivo realizar un diagnóstico de cómo se efectúa la comunicación entre los estudiantes inscritos en el SAIA y la Coordinación de ésta del Politécnico Santiago Mariño. Se elaboraron las bases teóricas que sirvieron de base para sustentar la problemática, destacándose los modelos de comunicación así como las diversas formas de comunicación en las Instituciones Educativas, según Teixidó. La indagación fue del tipo descriptivo. Aplicado el instrumento a la muestra (encuesta), se obtuvieron los resultados y fueron analizados, lográndose determinar que la comunicación es un proceso complejo, que requiere que los miembros de la organización le presten atención y le den la importancia que ésta merece. Como conclusión se puede señalar, que se deben efectuar cambios significativos en la manera en que la información es presentada a los estudiantes.

**Palabras Clave:** Proceso de comunicación, sistema de aprendizaje interactivo a distancia, diagnóstico.

### Abstract

Communication is a natural human act. Through voice, writing, gestures or symbols, humans have left evidence of it over the years. Communication processes in education are a good example. This article is the result of a research, closely related to this topic, where a target has been set as to diagnose how communication performs between students enrolled in the SAIA program and coordination of SAIA in Polytechnic Santiago Mariño. The corresponding theoretical bases were developed and used as basis to support the matter, outstanding the communication model in educational institutions. According to Teixido (YEAR), this is a descriptive study. The instrument (survey) was applied. The results were obtained and examined, they showed that the communication is a complex process, which requires that members of the organization have to pay attention to it and give the importance that it deserves. Summarizing, it can be highlighted that significant changes must be made in the way the information is presented to the student.

**Keywords:** Diagnosis, communication process, web-based distance learning.

### La situación problemática

Comunicarse es una función primaria y necesaria del ser humano puesto que ella permite que el individuo se relacione consigo mismo, con otros y con su entorno, desde el punto de vista social. El proceso de la comunicación es un factor fundamental en toda organización, entendiéndose por ésta a una empresa o institución educativa. Una evidencia de ello se puede apreciar en la afirmación realizada por Botto (2003, p.1), donde indica que las “instituciones utilizan la comunicación para dar a conocer las actividades que desarrollan o los servicios que prestan, con la finalidad de crear una imagen positiva en la sociedad para que opten por la institución y sus servicios”.

En este mismo orden de ideas, el Politécnico Santiago Mariño, extensión Valencia en el año 1999 crea junto al Complejo Antonio José de Sucre, la Coordinación de Sistemas de Aprendizajes Interactivos a Distancia, con el objeto de ofrecer asignaturas de pregrado y cursos de perfeccionamiento que pueden ser cursados bajo la modalidad semipresencial a través de sus aulas virtuales en la plataforma Moodle.

Para el año 2012, se desarrolla e implementa una nueva fase de ampliación de este proyecto, que debido al incremento de la matrícula, dio la oportunidad para ejecutar. La insuficiencia de aulas de clases, permitió seleccionar un grupo de asignaturas que serían llevadas

a la semipresencialidad y servirían de prueba piloto para estudiar la aceptación o rechazo del estudiante de esta Institución por la nueva modalidad de estudios.

Previo al desarrollo del proceso de inscripción de los educandos (fases administrativa y académica) se ofrecen asignaturas bajo ambas modalidades (presencial y semipresencial), donde el estudiante puede seleccionar de una matriz de horario, y respetando el régimen de prelación de su carrera, optar por las materias que cumplieran ambas exigencias. Finalizado el proceso, en el horario de clases impreso por el Departamento de Control Académico, el discente puede ver las asignaturas inscritas, horarios de entrada y salida de cada una de éstas y aulas asignadas. En el caso de haber inscrito una materia bajo la modalidad semipresencial, el aula asignada indica la palabra SAIA.

Es necesario mencionar que la Coordinación, previo al inicio de clases, publica en las carteleras de la Institución que, en el transcurso de la segunda semana de iniciada las actividades, se dará una inducción acerca del manejo del aula virtual, para aquellos estudiantes inscritos en el SAIA, especificando que dicha actividad se desarrollará en el horario en el cual inscribió la asignatura, pero que el encuentro se realizará en el auditorio de la Institución. Esta información también es divulgada en las cuentas de las redes sociales pertenecientes a la Institución (facebook y twitter).

Ahora bien, una vez iniciadas las clases, se presenta la problemática de que los estudiantes no logran ubicar el salón de clases (en forma física) denominado SAIA, puesto que desconocen que se emplearía un entorno virtual de aprendizaje (Plataforma Moodle), a través del cual cursarían la materia combinándola con clases presenciales. En consecuencia, un alto porcentaje de estudiantes reprueba la asignatura, presentándose así un elevado índice de repitencia y aumento de la población estudiantil en las aulas de clases.

Desde el período lectivo 2012-1 hasta el 2013-2 se realizaron diversas actividades en la búsqueda de solucionar dicha problemática. Veamos:

1. Durante la fase administrativa del proceso de inscripción, se entrega un díptico que contiene información referente al SAIA. (período 2012-1)
2. Durante la fase académica del proceso de inscripción, se le informaba al estudiante que debía dirigirse a la Coordinación del SAIA para que le fuese entregado su nombre de

- usuario, contraseña y dirección de donde se encuentra alojada el aula virtual. (período 2012-2)
3. Realización de charlas informativas sobre el SAIA. (período 2012-2)
  4. Procesada la inscripción (fase académica), cuando el alumno retiraba su horario de clases, se le entregaba una ficha con la información del SAIA. (período 2013-1)
  5. Asistencia a charlas introductorias en la Institución a los educandos de nuevo ingreso (períodos 2012-1 al 2013-2).
  6. Creación de 10 de videos del SAIA (información general, normativa, procedimientos para el manejo del aula virtual) y colgados en el canal de la coordinación en youtube (períodos 2013-1 y 2013-2).

En virtud de lo anteriormente expuesto, se toma la decisión de iniciar ésta investigación con el objeto de indagar la causa por la cual la comunicación entre los estudiantes del PSM, extensión Valencia, que cursan asignaturas por el SAIA y la Coordinación no ha sido efectiva hasta presentación de la problemática descrita.

### **Objetivo general**

Diagnosticar el proceso comunicativo entre la Coordinación SAIA del PSM Valencia y los estudiantes del Sistema de Aprendizaje Interactivo a Distancia (SAIA).

### **Objetivos específicos:**

1. Estudiar el proceso comunicativo entre el PSM Valencia y los estudiantes del Sistema de Aprendizaje Interactivo a Distancia (SAIA).
2. Diagnosticar el proceso de comunicación entre el PSM Valencia y los estudiantes del Sistema de Aprendizaje Interactivo a Distancia (SAIA)
3. Identificar las debilidades en el proceso de comunicación entre el PSM Valencia y los estudiantes del Sistema de Aprendizaje Interactivo a Distancia (SAIA).

## **Descripción del enfoque teórico**

En los seres humanos, la comunicación es un acto propio de su actividad mental, producto del lenguaje y del pensamiento, así como del desenvolvimiento y manejo de sus capacidades de relacionarse consigo mismo y con otros individuos. En consecuencia, la comunicación le da la posibilidad al sujeto de conocer más de sí mismo, de sus pares y de su entorno por medio de la dinámica de mensajes que intercambia, ya sean verbales y no verbales.

## **La comunicación**

En la vida diaria, el hombre se interrelaciona con su entorno social a través de la comunicación. Ya sea en el trabajo, en el colegio, en la casa, en un centro comercial, a través del internet, la televisión o la radio, bien con amigos o familiares, profesores, compañeros de clases o de trabajo, de manera permanente se envía y recibe información.

Desde el punto de vista etimológico, la palabra comunicación proviene del latín "communicare", que puede traducirse como "compartir". Es por ello, que se le define como un proceso donde se comparten ideas, sentimientos, actitudes, sucesos e informaciones, entre dos o más personas.

Precisando la definición anterior, se empleará la propuesta por Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (1997), donde se expresa que la comunicación es “el intercambio de información entre un emisor (fuente) y un receptor (audiencia)” (p. 506).

## **Modelos de comunicación**

Desde tiempos remotos, los estudiosos de la comunicación han realizado esfuerzos por proponer teorías y modelos para explicar el proceso de la comunicación. Un ejemplo de ellos, son Shannon y Weaver, quienes en 1948 crean la teoría de la matemática de la información. Este sencillo y flexible modelo de comunicación trata de “una teoría de la información pensada en función de la cibernética, la cual es el estudio del funcionamiento de las máquinas, especialmente las máquinas electrónicas” (Galeano, s.f., p.5), y por ende, es aplicable a cualquier mensaje.

En ese mismo año, Laswell publica el modelo lineal de comunicación, donde se evidencia la influencia de las concepciones conductistas de época así como el auge de los medios de comunicación en masa. Este modelo, describe un “acto de comunicación” donde se propone un encadenamiento lineal de cinco preguntas programa: ¿Quién - dice qué - por cuál canal - a quién - con qué efecto? los cuales fueron los cinco puntos fundamentales del proceso de comunicación que permitirían establecer un análisis de cada uno de éstos actos de comunicación.

Para el año 1970, surge el Modelo de Schramm. En éste establece dos nociones importantes en su esquema de la comunicación: la necesidad para el emisor y el receptor de hablar el mismo lenguaje y la Influencia del comportamiento del receptor, puesta en evidencia por una nueva idea de feed-back, la cual se realiza de manera instantánea puesto que la codificación y la decodificación se hacen casi simultáneamente. (Galeano, s.f., p.16).

En el Modelo de David k. Berlo, la comunicación es un proceso en el cual los elementos se interrelacionan en forma dinámica e influyente, en una forma unidireccional. A través de su modelo denominado “S·M·C·R” (source-message-channel-receiver) expresa “cómo la fuente de comunicación determina la forma en que se propone afectar al receptor y luego codifica un mensaje con la finalidad de producir en el receptor la respuesta esperada”. (Islas, s.f., p.9).

Y finalmente, para el año 1998 Hervás expone tres modelos que explican lo relacionado con la comunicación. El primero de ellos, la Teoría de la Comunicación que se encarga de la difusión física de las señales; el segundo modelo expone la semiología de la comunicación de los sistemas de signos de comunicación entre individuos o comunidades, y el tercero, la Pragmática de la Comunicación, donde se realiza un análisis de la dinámica de las relaciones entre el emisor y el receptor. (Hernández, s.f., p. 31)

Sobre las bases de las teorías y modelos anteriormente descritos, para que el proceso de la comunicación se efectúe, deben intervenir los siguientes elementos:

**Emisor:** individuo, grupo de individuos u organización que posee una información (mensaje) por compartir con otro individuo, grupo u organización.

**Mensaje:** es la información que el emisor intercambia con el receptor.

**Codificar:** es transformar en un conjunto de símbolos la información que el emisor desea intercambiar. Dichos símbolos deben ser conocidos por el receptor.

**Receptor:** es el individuo, de individuos u organización que recibe e interpreta el mensaje.

**Código:** es el conjunto de signos y reglas que emplea el emisor para codificar el mensaje.

**Canal (medio de transmisión):** es el medio físico a través del cual se transmite el mensaje (información). Ejemplo de estos son el escrito de papel, las vibraciones producidas por las cuerdas vocales y las emitidas por medios electrónicos, entre otras. El canal debe ser capaz de transmitir el mensaje sin modificar el contenido del mismo.

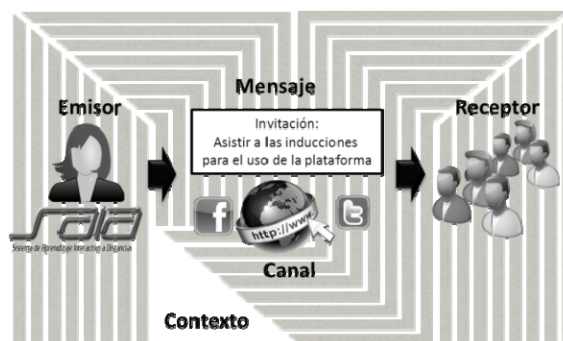
**Decodificación:** es el proceso donde el receptor interpreta los símbolos enviados por el emisor y los convierte en ideas o conceptos.

**Contexto:** es el espacio donde ocurre el proceso comunicativo.

**Referente:** es todo aquello que es descrito por el mensaje.

**Interferencia (ruido):** cualquier perturbación que pueda ocurrir en el proceso comunicativo.

**Retroalimentación:** es la respuesta que emana el receptor.



**Figura. 1.** Ejemplo de los elementos básicos del proceso comunicativo

Uno de los aspectos más importantes a considerar para una comunicación eficaz, es el medio de comunicación o canal. Ya sea que la comunicación se efectúe entre dos personas, un grupo o una organización, es importante saber seleccionar el medio a través del cual se va a efectuar el proceso. Asimismo, la forma en que esté elaborado el mensaje es igualmente significativo, ya que el mismo debe ser breve, específico y exacto, para que no quede posibilidad alguna de que sea interpretado de otra manera por el (los) receptor(es).

## Características de la comunicación en las instituciones educativas

Debido a que la información es el resultado del proceso de la comunicación (Teixidó, 1999, p.8) debemos tener presente que, es importante mantener la claridad del mensaje, conocer quiénes son los receptores, evaluar el medio (canal) por el cual será enviado el mensaje, recordando escoger el lugar y el momento adecuado para realizar el proceso de la comunicación.

Cada institución educativa presenta un estilo propio de comunicación en su organización, es lo que Teixidó denomina, “la cultura de la organización”. La misma, está compuesta por un conjunto de valores, creencias y normas de las personas que hacen vida en el centro educativo. “Las normas son una manifestación explícita de los valores y creencias subyacentes” (ibidem, p. 12) por lo que las mismas influyen en el comportamiento de los miembros de dicha institución, así como las relaciones interpersonales que se desarrollan en la misma.

Por ende, en toda organización la comunicación presenta características que son propias en función al contexto en el que se dé, ya sea en una empresa, en una asociación de vecinos, una institución educativa, entre muchas otras.

## Formas de comunicación en las instituciones educativas

Teixidó (ibidem, p.31) establece una tipología sobre las distintas formas en que puede presentarse la comunicación (en función de determinados criterios) dentro de las Instituciones Educativas.

1. Según su aptitud, se clasifican en intrapersonal, interpersonal, de pequeño grupo e intergrupal.
  - 1.1. Intrapersonal: es la que permite realizar los mensajes que se desean compartir con otros interlocutores, así como interpretar aquellos que llegan de otros emisores.
  - 1.2. Interpersonal: es la que se origina entre dos o más personas. Es la información que recibimos, procesamos y preparamos intercambiar con otras personas.
  - 1.3. De pequeño grupo: es una comunicación un poco más compleja que se efectúa en un grupo de personas que consta de múltiples interacciones interpersonales.



- 1.4. Multigrupal: es la que ocurre en las organizaciones donde se dan vida diferentes grupos, los cuales se relacionan entre los miembros del mismo grupo y entre grupos diferentes.
2. Seg3n el grado de estructuraci3n, se divide en formal e informal.
  - 2.1. Formal: es la que se establece a trav3s de la jerarquizaci3n de los miembros las organizaciones (organigrama) y es establecida por la Instituci3n Educativa con el objeto de establecer los canales de comunicaci3n y que sean conocidos por todos sus miembros. Busca alcanzar los objetivos y principios fundacionales de la organizaci3n.
  - 2.2. Informal: surgen del contacto social y afinidades entre las personas que hacen vida en la organizaci3n y que no est3n directamente relacionadas con su trabajo en la Instituci3n Educativa.
3. Seg3n el grado de participaci3n, se subdivide en unidireccional o lateral y bidireccional o rec3proca.
  - 3.1. Unidireccional: es aquella en que el emisor env3a un mensaje al receptor, bloqueando la posibilidad de respuesta del receptor. Aunque es m3s r3pida, presenta la dificultad de que no se sabe si el receptor ha comprendido con claridad el mensaje.
  - 3.2. Bidireccional: es aquella donde tanto el emisor como el receptor se comunican, logr3ndose un mayor grado de satisfacci3n y precisi3n. A pesar de que es m3s lenta, requiere de un mayor esfuerzo y compromiso.
4. Seg3n la direcci3n de la comunicaci3n, se clasifica en ascendente, descendente y horizontal.
  - 4.1. Ascendente: de gran utilidad para los directivos de las Instituciones educativas, tiene como objetivo conocer la problem3tica de toda la comunidad que pertenece a la organizaci3n. Tambi3n facilita la integraci3n y participaci3n de los miembros, obtiene opiniones y argumentos que ayudar3n a la toma de decisiones fomentando as3 mejoras en la comunicaci3n. Este tipo de comunicaci3n depender3 del tipo de Jefe (director) que posea la Instituci3n Educativa.
  - 4.2. Descendente: es el tipo de comunicaci3n donde la informaci3n va desde la directiva hacia el resto de los miembros de la organizaci3n. Generalmente, la comunicaci3n consiste en3rdenes o instrucciones que poseen como objetivo ayudar a que los

miembros de esa organización comprendan el sentido de su trabajo y la repercusión de sus acciones en el quehacer diario de la Institución.

- 4.3. Horizontal: es cuando la comunicación se efectúa entre los miembros de la organización educativa de un mismo nivel jerárquico. Impulsa el compañerismo, estimula la unión de todas las personas en la toma de decisiones y fomenta el espíritu de equipo.
5. Según la relación con el contexto, se divide en interna y externa.
  - 5.1. Interna: es el tipo de comunicación cuyo objetivo es el intercambio de información entre los miembros de la organización educativa. Ejemplos: actividades complementarias, cursos, normativas internas.
  - 5.2. Externa: orientada al resto de los miembros que están relacionados con la organización, como lo son los estudiantes, personal de administración y sociedad en general.
6. Según el canal utilizado, se clasifica en oral, escrita y gestual.
  - 6.1. Oral: es la que con mayor frecuencia se emplea en las organizaciones educativas, no sólo en los salones de clases sino también para la comunicación del personal directivo y administrativo. Existe intercambio de información.
  - 6.2. Escrita: es la comunicación cuyo objetivo es transmitir la información que se quiera enviar y de los receptores que la leerán. La misma, puede ser presentada de diversas formas: memorándum, carta, invitación, artículo de revista, cuestionario, carteles, entre otros.
  - 6.3. Gestual: este tipo de comunicación, emplea gestos, símbolos para elaborar el mensaje. En algunas oportunidades, la comunicación verbal viene combinada con la gestual, que como proceso de la culturización de la organización educativa, refleja los sentimientos y pensamientos en situaciones de comunicación interpersonales que pueden ser evidenciadas a través de posturas físicas, expresiones faciales, entre muchas otras.

Finalmente, la comunicación es un proceso complejo, que demanda que los miembros de la organización le presten atención y le den la importancia que ésta amerita. Institución y comunicación están entrelazadas, y todo cuanto ocurra, repercutirá de manera positiva o negativa sobre el desenvolvimiento de las actividades diarias en dicha organización.

## **Tipo de investigación**

### **Tipo y diseño de investigación**

Para el presente estudio, se asume una investigación de tipo descriptiva, con un diseño de campo. Al respecto, Sabino (1999, p.51) expresa que “la investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta”.

La indagación está enmarcada en una investigación de campo, que según Palella y Martins (2006, p. 97) consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables.

También se apoyó en una investigación documental que como señala Sabino (1999, p. 91):

Cuando se recurre a la investigación de datos secundarios, es decir aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan se dice que es un diseño de revisión documental.

Igualmente Hernández, Fernández y Baptista (2007, p.205), sostiene que en esta investigación de campo con un diseño no experimental “...no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza”.

### **Población y muestra**

Palella y Martins (2006), definen a la población como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones” (p. 115), mientras que “la muestra no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible” (p. 116).

Partiendo de estas definiciones, se puede indicar que la población objeto de estudio estuvo constituida por los estudiantes inscritos en el período académico 2013-2 cursantes en el

Sistema de Aprendizaje Interactivo a Distancia (SAIA) del Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño, extensión Valencia, los cuales suman quinientos treinta y cinco (535).

La muestra, se determinó a partir de la población especificada, mediante el tipo de muestra probabilística. Al respecto Hurtado y Toro (1997, p. 141), considera que cada unidad integrante de la población tiene una probabilidad conocida de formar parte de la muestra seleccionada; esto hace posible que el investigador pueda hacer un estimado de nivel de confianza de su muestra.

En cuanto a la determinación del tamaño de la muestra se realizó a través del cálculo porcentual, tomándose en cuenta el 30% de la totalidad de los alumnos, ya que una muestra del 10, 20, 30 o 40% es representativa de una población (Palella y Martins, 2006, p. 121).

Para obtener la muestra se empleó el muestreo al azar sistemático, representada por los quinientos treinta y cinco estudiantes (535) inscritos en SAIA. Al respecto Palella y Martins (2006, p.121), señalan que “el azar sistemático se utiliza cuando los componentes de la población están ordenados en listas”. Se empleó la fórmula de azar sistemático según Hurtado y Toro (1997):

$$K = \frac{N}{n} \qquad K = \frac{535}{160} = 3,34 \approx 3$$

Dónde:

**N:** número de elementos que conforman la población.

**n:** número de elementos que conforman la muestra.

De tal manera, estando representada la población por todos los educandos de las diferentes asignaturas ofertadas en el Sistema de Aprendizaje Interactivo a Distancia (SAIA) del Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño extensión Valencia, se cuenta a partir de tres, es decir, tres, seis, nueve hasta llegar a 107 estudiantes, de la lista general de alumnos emitida por el Departamento de Control Académico de dicha Institución, previa asignación de los mismos a su respectiva asignatura, sección y turno.

## Técnicas e instrumento de recolección de datos

### Instrumento o encuesta

Para la recolección de la información en el presente estudio se utilizó la encuesta, definida por Palella y Martins (2006, p. 134), como “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador”; como instrumento el cuestionario que según Hernández, Fernández y Baptista (2007, p. 310), consiste en “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”.

El cuestionario posee un total de diez proposiciones. Ocho de éstas se encuentran delimitadas a dos alternativas (preguntas cerradas) de naturaleza dicotómicas, en este caso las respuestas son “sí” o “no”, que tienen como objetivo diagnosticar las fallas del proceso de comunicacón entre los estudiantes del Sistema Interactivo a Distancia (SAIA) y el Politécnico Santiago Mariño, extensión Valencia. Y dos de las solicitudes son de preguntas abiertas, para que el estudiante pudiera argumentar las respuestas y así dar información relevante para la investigación.

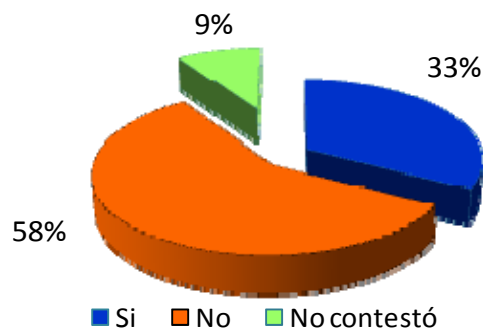
### Presentación y Análisis de los resultados

**ITEM N° 1:** ¿Conoce usted qué es el SAIA?

**Tabla N° 1: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 1**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	35	33%
No	62	58%
No Contestó	10	9%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia.

**Gráfico N° 1: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 1**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia.

**Interpretación:** la mayoría de los estudiantes (58%) no posee información lo que es el Sistema de Aprendizaje Interactivo a Distancia (SAIA).

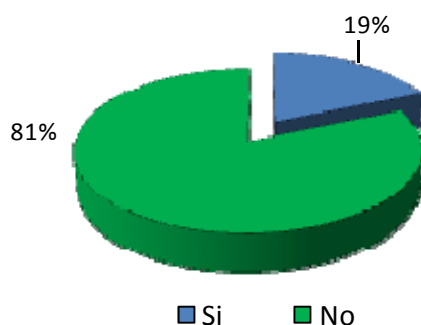
**ÍTEM N° 2:** Una vez realizado su proceso de inscripción de las asignaturas a cursar en el período académico 2014-1, y obtenido su horario de clases ¿Tenía usted información en el mismo sobre la(s) asignatura(s) que cursaría a través del SAIA?

**Tabla N° 2: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 2**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	19%
No	87	81%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia.

**Gráfico N° 2: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 2**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia.

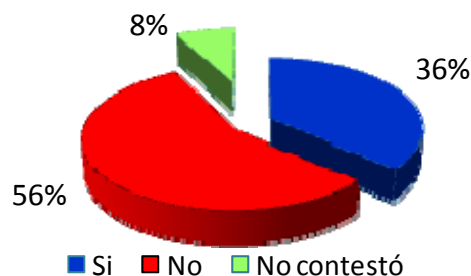
**Interpretación:** la mayoría de los estudiantes (81%) una vez retirados sus horarios de clases por el Departamento de Control Académico no poseen información de las asignaturas que cursarían de manera semipresencial en el Sistema de Aprendizaje Interactivo a Distancia (SAIA).

**ÍTEM N° 3:** En la Semana N° 2 de inicio de semestre se efectuaron las inducciones para aprender a manejar el aula virtual de su asignatura semipresencial. ¿Asistió usted a la inducción convocada por la Coordinación del SAIA?

**Tabla N° 3: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 3**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	36%
No	60	56%
No Contestó	8	8%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia.

**Gráfico N° 3: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 3**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia.

**Interpretación:** la mayoría de los estudiantes no tenían información sobre la inducción en el uso de la plataforma para cursar la(s) asignatura(s) inscritas bajo la modalidad semipresencial.

**ÍTEM N° 4:** En caso afirmativo de la pregunta 3, ¿Cuál fue el medio por el cual usted obtuvo la información sobre la inducción?

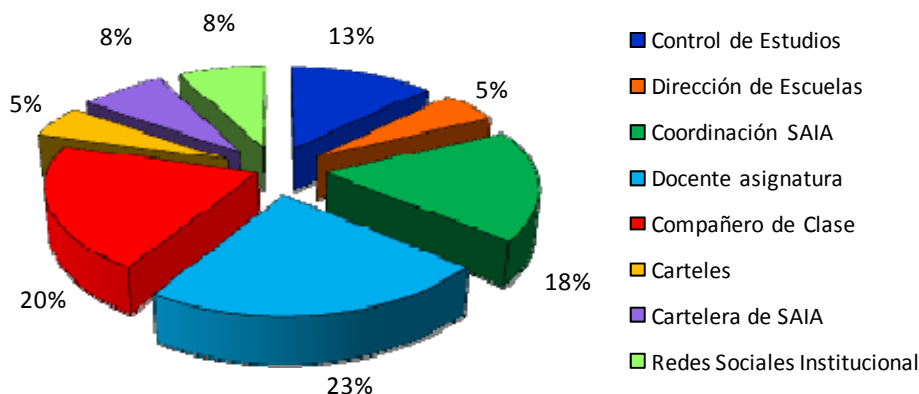
**Tabla N° 4: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 4**

	Frecuencia	Porcentaje
Control de Estudios	5	13 %
Dirección de Escuelas	2	5 %
Coordinación SAIA	7	18 %
Docente asignatura	9	23 %
Compañero de Clase	8	20 %
Carteles	2	5 %
Cartelera de SAIA	3	8 %
Redes Sociales Institucional	3	8 %
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia.



**Gráfico N° 4: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 4**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

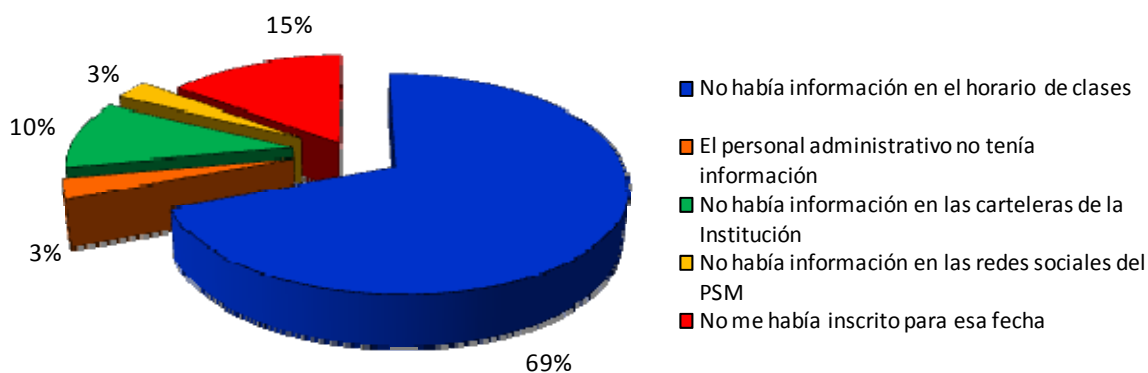
**Interpretación:** la información sobre realización de las inducciones del SAIA en la segunda semana de clases, se encuentran divididas en tres importantes grupos (por la frecuencia de respuesta) en: docente de la asignatura (23%), compañeros de clases (20%) y Coordinación SAIA (18%).

**ÍTEM N° 5:** En caso negativo de la pregunta 3, ¿Cuál fue la razón por el cual usted no obtuvo la información sobre la inducción?

**Tabla N° 5: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 5**

	Frecuencia	Porcentaje
No había información en el horario de clases	47	69 %
El personal administrativo no tenía información	2	3 %
No había información en las carteleras de la Institución	7	10 %
No había información en las redes sociales del PSM	2	3 %
No me había inscrito para esa fecha	10	15 %
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

**Gráfico N° 5: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 5**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

**Interpretación:** luego de categorizar las respuestas dadas por los estudiantes, la mayoría de ellos indicaron que no tenían información sobre el aula de SAIA en su horario de clases.

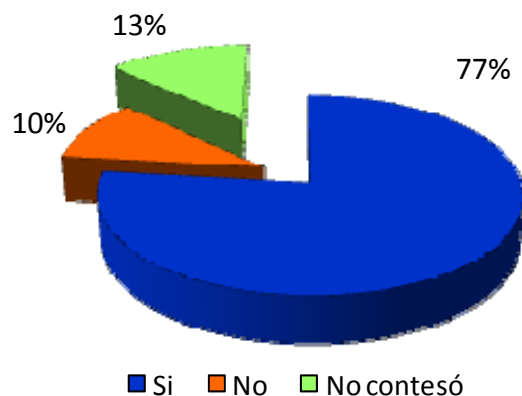
**ÍTEM N° 6:** ¿La información que recibió durante la inducción le resultó de utilidad?

**Tabla N° 6: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 6**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	82	77%
No	11	10%
No Contestó	14	13%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

**Gráfico N° 6: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 6**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

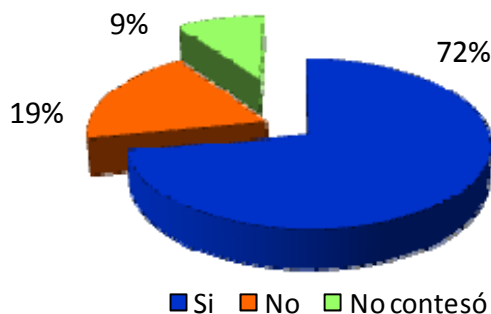
**Interpretación:** Un alto porcentaje de los estudiantes indicaron que la información suministrada durante la inducción le resultó útil para el manejo del aula virtual.

**ÍTEM N° 7:** ¿Empleó los videos informativos sobre el uso del aula virtual y la normativa del SAIA, ubicados en nuestro canal de YouTube: PSM SAIA Valencia?

**Tabla N° 7: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 7**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	77	72%
No	20	19%
No Contestó	10	9%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

**Gráfico N° 7: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 7**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

**Interpretación:** Un alto porcentaje de los estudiantes indicaron que hace uso de los videos informativos sobre el uso del aula virtual y la normativa del SAIA, ubicados en canal de YouTube

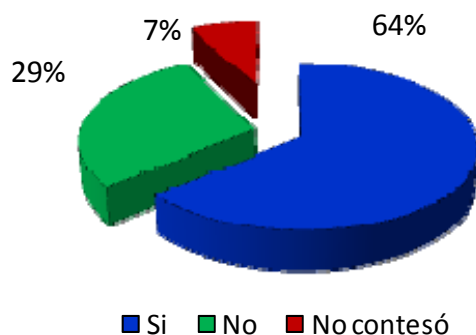
**ÍTEM N° 8:** ¿Le resultó fácil cursar una asignatura en línea bajo la modalidad semipresencial?

**Tabla N° 8: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 8**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	68	64%
No	31	29%
No Contestó	8	7%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

**Gráfico N° 8: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 8**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

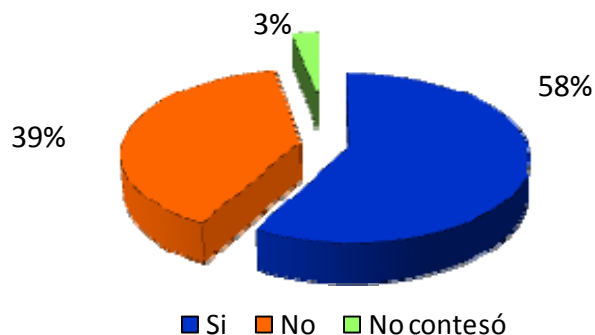
**Interpretación:** Un gran porcentaje de los estudiantes indicaron que les resultó fácil adaptarse a cursar asignaturas en línea y bajo la modalidad semipresencial.

**ÍTEM N° 9:** Luego de vivir la experiencia de cursar una asignatura semipresencial, ¿Cursaría nuevamente otra(s) asignatura(s) bajo esta modalidad?

**Tabla N° 9: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 9**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	62	58%
No	42	39%
No Contestó	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

**Gráfico N° 9: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 9**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

**Interpretación:** A la mayoría de los estudiantes les gustaría nuevamente cursar asignaturas en línea y bajo la modalidad semipresencial en el SAIA.

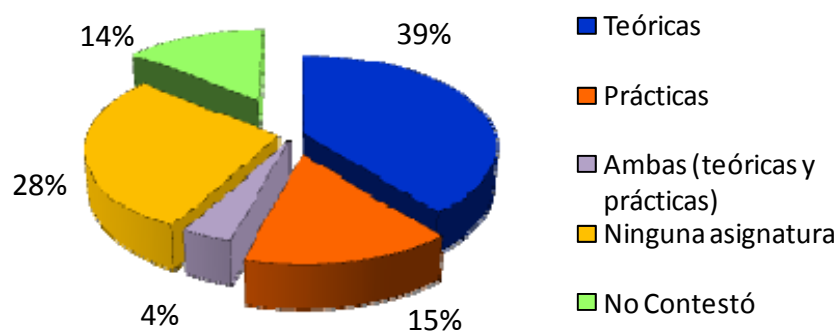
**ÍTEM N° 10:** ¿Cuáles serían la(s) asignatura(s) que considera usted cursaría bajo esta modalidad?

**Tabla N° 10: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 10**

	Frecuencia	Porcentaje
Teóricas	42	39%
Prácticas	16	15%
Ambas (teóricas y prácticas)	4	4%
Ninguna asignatura	30	28%
No Contestó	15	14 %
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

**Gráfico N° 10: Resultados de las respuestas dadas por los estudiantes al ítem 10**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los alumnos del SAIA del I.U.P. Santiago Mariño, extensión Valencia

**Interpretación:** Se evidencia una buena disposición de los estudiantes por cursar asignaturas del tipo teórico en la modalidad semipresencial, representada por un 39% y en segundo lugar, las materias prácticas con 15%.

### **Análisis de los resultados**

Luego de obtenido los resultados del cuestionario, se presenta el siguiente análisis de resultados:

Del ítems 1, relativo a si el estudiante posee información acerca del Sistema de Aprendizaje Interactivo a Distancia (SAIA), su misión y visión dentro de la Organización Politécnico Santiago Mariño se puede indicar que en su mayoría desconoce de su existencia.

En referencia al ítem 2 la mayoría de los estudiantes desconocen que la siglas SAIA en sus horarios de clases, significa que es un asignatura que deberán ver en el sistema de aprendizaje interactivo a distancia

De los resultados obtenidos con anterioridad, se desprende que la comunicación formal (jerarquizada) no se lleva a cabo de manera eficiente, ya que la organización educativa debe

establecer los canales de comunicación apropiados y los mismos, deben ser conocidos por todos sus miembros.

Los Ítems 3, 4 y 5 se refieren a si los estudiantes asistieron a la convocatoria realizada por la Coordinación del SAIA para la inducción que se efectúa en la segunda semana de iniciado el semestre, donde el docente le explica el manejo de la plataforma y la modalidad semipresencial. La mayoría (56%), no asistieron a la clase explicativa. Del porcentaje que sí asistió, indicaron que obtuvieron la información en tres opciones específicas, docente, compañeros de estudios y Coordinación SAIA.

Se evidencia que dentro del proceso de comunicación, los medios por los cuales fueron enviados los mensajes sobre la Inducción, no todos son atendidos por los estudiantes. Contrariamente, los estudiantes no revisan las redes sociales, ni las carteleras de la Institución, ni le prestan atención a la publicación de carteles en los pasillos. Los estudiantes, buscan información en sus docentes y compañeros de clases. Otros en cambio, atribuyen a la falta de información, a que no existía información en los horarios de clases sobre la semipresencialidad de la asignatura y por ende, ubicaban un aula no existente y en otros casos, no se habían inscrito o se estaban inscribiendo para la fecha de la inducción.

Con respecto al ítem 6, los estudiantes indicaron de manera favorable (77%) que la inducción en el uso de la plataforma les ayudó a entender la modalidad de estudios y la forma en que debían trabajar en ella.

En el ítem 7, el canal de youtube creado por el SAIA en el cual se encuentran los videos sobre los aspectos informativos de la misma (misión, visión, normativas y procedimientos para el manejo del aula virtual) fueron vistos con aceptación por los estudiantes (72%).

La interrogante sobre la dificultad en el manejo del curso (ítem 8) a través de la plataforma Moodle, la mayoría (62%) manifestó que fue fácil de emplear.

Finalmente, se les preguntó a los estudiantes encuestados si desearían, luego de esta experiencia, volver a cursar una asignatura bajo esta modalidad y que tipo de asignatura sería la que ellos consideraban podrían ser estudiadas bajo esta modalidad, el 58% manifestó que si cursarían a través del SAIA y serían materias del tipo teórico (39%).



Indiscutiblemente, la comunicación es un proceso complejo, que requiere que los miembros de la organización le presten atención y le den la importancia que ésta merece. Por los datos aportados, se puede afirmar que uno de los factores principales que impidió el desarrollo eficiente del proceso de comunicación entre los estudiantes y el SAIA, es el de suponer que es fácil comunicarse correctamente. Quizás allí radique el error, porque aunque en realidad es sencillo comunicarse, es muy difícil hacerlo bien.

### **Limitaciones del estudio**

A continuación enumeraremos las limitaciones que han sido estudiadas y las cuales no han permitido un avance más asertivo en la Coordinación del SAIA.

1. Los estudiantes al realizar su proceso de inscripción no tienen conocimiento de que las asignaturas ubicadas con las siglas SAIA, son asignaturas semipresenciales.
2. Una vez que el estudiante posee en sus manos su horario, no posee descripción alguna de lo que significan las siglas.
3. En el momento de la inscripción, el sistema en línea no arroja información sobre el SAIA, es decir, no advierte al estudiante de que esa asignatura es semipresencial.
4. Un alto porcentaje de ausentismo en los estudiantes, durante la primera semana de inicio de cada semestre, impiden que los discentes tengan información sobre las inducciones en el manejo del aula virtual.

### **Conclusiones y recomendaciones**

Una vez realizado el análisis de los resultados y revisado las limitaciones que se presentan, se puede concluir que:

1. Se debe incluir en el horario de los estudiantes que las asignaturas con las Siglas SAIA, son asignaturas semipresenciales las cuales son vistas a través de la plataforma y la inducción en el uso de las mismas es en la segunda semana de inicio de cada semestre.

2. Desarrollar la aplicación en el sistema de Control de Estudios, donde le indique al estudiante que la inscripción de dichas asignaturas es semipresencial y en línea.
3. Agregar una nota, al margen, en el horario de clases de los estudiantes, donde se les informe sobre la inducción en el manejo del aula de la(s) asignatura(s) inscritas en el Sistema de Aprendizaje Interactivo a Distancia (SAIA).
4. Solicitar a Control Académico los correos electrónicos de aquellos estudiantes que poseen inscritas asignaturas en SAIA, con el objeto de enviarles la información correspondiente (lugar, fecha y hora) sobre la inducción en el manejo del aula.
5. Dictar charlas informativas sobre la misión y visión del SAIA a los estudiantes del PSM, extensión Valencia.
6. Actualizar los videos en el canal de SAIA de youtube sobre el empleo de la Plataforma Moodle para cursar las asignaturas semipresenciales.

## Referencias

- Botto, M. (2003). *La Comunicación en las instituciones educativas de nivel Medio*. Recuperado: [http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloUvisualiza&articulo\\_id=6870](http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloUvisualiza&articulo_id=6870)
- Enz, A., Franco V. y Spagnuolo, V. (2012). *Manual de comunicación para organizaciones sociales: hacia una gestión estratégica y participativa*. 1a ed. Argentina. Recuperado de: [http://antezanacc.com/docs/Manual\\_de\\_comunicacion\\_para\\_organizaciones\\_sociales.pdf](http://antezanacc.com/docs/Manual_de_comunicacion_para_organizaciones_sociales.pdf)
- Galeano, E. (s.f.). Modelos de Comunicación. Recuperado de [http://www.oficinappc.ucr.ac.cr/HA2073/Modelos\\_Comunicacin\\_Humana.pdf](http://www.oficinappc.ucr.ac.cr/HA2073/Modelos_Comunicacin_Humana.pdf)
- Hernández, A. (s.f.). *La comunicación en el contexto deportivo*. Recuperado de <http://psicologia.del.deporte.uma.es/archivos/comunicacion.pdf>
- Hernández, S., Fernández C. y Baptista L. (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, I., y Toro, E. (1997). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. Venezuela: Episteme Consultores Asociados.

Islas, O. (s.f.). *Modelos de la comunicación*. Recuperado de:  
[http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/S0401/Unidad%203/lec\\_31\\_Modelos\\_de\\_comunicacion.pdf](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/S0401/Unidad%203/lec_31_Modelos_de_comunicacion.pdf)

Ivancevich, J., Lorenzi P., Skinner, S. y Crosby, P. (1997). *Gestión Calidad y Competitividad*. 1ª ed. España: McGraw Hill

Parella, S. y Martins, F. (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 1ª Ed. Caracas: Fedeupel.

Sabino, C. (1999). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: El Cid.

Teixidó, J. (1999). *La Comunicación en los centros educativos*. Recuperado de  
[http://www.joanteixido.org/doc/comunicacio/comunicacion\\_centros.pdf](http://www.joanteixido.org/doc/comunicacio/comunicacion_centros.pdf)