

LA COMUNICACIÓN ESCRITA; UNA COMPETENCIA A DESARROLLAR DURANTE EL PROCESO FORMATIVO EN LA EDUCACIÓN VIRTUAL

Rosa Elena Richart Varela*, Karina Margarita Cotero Moreno** y Víctor Arturo Garduño Castillo***

*Maestra en educación. Profesora-Investigadora del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara.

elena.richart@suv.udg.mx

**Maestra en Desarrollo Organizacional. Profesora-Investigadora del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara.

kcotero@udgvirtual.udg.mx

***Maestro en administración. Profesor-Investigador del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara.

victor401@hotmail.com

Recibido: 1 mayo de 2019
Aceptado: 31 mayo de 2019

Resumen

La competencia de comunicación escrita resulta especialmente básica en la educación virtual ya que se requiere de esta habilidad para comunicarse de forma escrita, en la Web 2.0 el cien por ciento del proceso formativo es a través de ella, por lo que los estudiantes que desarrollan esta competen-

cia dan evidencia de claridad de pensamiento, presenta ideas precisas, con-gruentes, fundamentadas en las que muestra evidencias de sus capacidades cognitivas. Los foros son una de las herramientas de aprendizaje útil que permite al asesor titular identificar los estilos de comunicación escrita entre los estudiantes y los asesores adjuntos, durante el desarrollo de un tema, el presente documento da evidencia del análisis que se realizó a tres cursos de la materia de Laboratorio de Proyectos de Desarrollo Organizacional, como caso de estudio, en los que se identifican los tres estilos básicos de la comunicación escrita Agresivo, Pasivo y Asertivo; cabe señalar que dentro del Modelo Educativo del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara, se encuentra la competencia genérica de la comunicación escrita, es una de las competencias básicas a desarrollar entre los estudiantes motivo por el cual vale la pena adentrarnos en el tema.

Palabras clave: competencia básica; estilos de comunicación; formación en línea.

Abstrac

The competence of written communication is especially basic in virtual education since it requires this ability to communicate in written form, in Web 2.0 one hundred percent of the training process is through it, so that students who develop this Competence gives evidence of clarity of thought, presents precise, congruent ideas, based on those that show evidence of their cognitive abilities. The forums are one of the useful learning tools that allow the main adviser to identify the styles of written communication between the students and the adjunct advisors, during the development of a topic, the present document gives evidence of the analysis that was made to three courses of the Laboratory of Projects of Organizational Development, as a case study, in which the three basic styles of written communication Aggressive, Passive and Assertive are identified; It should be noted that within the Educational Model of the Virtual University System of the University of Guadalajara, there is the generic competence of written communication, it is one of the basic competences to be developed among students, which is why it is worth getting into. the topic.

Keywords: Basic competency; communication styles; online training.

Dentro de los planes de estudio encontramos actividades de enseñanza en la que se propicia el desarrollo de la competencia comunicativa, los estudiantes deben poseer capacidades que les permitan comunicarse de forma oral y escrita, nos centraremos para el estudio en las capacidades para procesar información escrita, utilizar herramientas principalmente de la Web. 2.0 que les permitan: Generar ideas, formarse juicios críticos, expresar argumentos escritos de forma hilada, lógica, congruente y asertiva, así como a transmitir pensamientos, emociones y vivencias de su contexto.

Para el estudio se buscaron datos en los foros de la plataforma Moodle, sobre el desempeño de estudiantes. Se busca identificar y analizar habilidades para recuperar y procesar información, pero también interactuar entre el emisor y receptor se precisa que esta no es inmediata, pero favorece el aumento de las posibilidades expresivas y la complejidad gramatical.

Desarrollo

Se trabaja desde hace décadas, en una gran cantidad de instituciones educativas en casi todo el mundo, esto es por las ventajas que representa en la formación de los estudiantes el enfoque por competencias. A través de este modelo se pueden atender aspectos importantes en la formación del estudiante partiendo del desarrollo de habilidades cognitivas, destrezas, valores y otros aspectos como lo trabajó Tobón, al explicar que el modelo educativo con enfoque en competencias se focaliza en aspectos específicos como la docencia, el aprendizaje y la evaluación, éstos son:

- 1) la integración de los conocimientos, los procesos cognoscitivos, las destrezas, las habilidades, los valores y las actitudes en el desempeño ante actividades y problemas; 2) la construcción de los programas de formación acorde con los requerimientos disciplinares, investigativos, profesionales, sociales, ambientales y laborales del contexto; y 3) la orientación de la educación por medio de estándares e indicadores de calidad en todos sus procesos (Tobón. 2006: p. 1).

El Modelo Educativo del Sistema de Universidad Virtual de La Universidad de Guadalajara está diseñado de acuerdo al modelo curricular por competencias. Enfatiza la integración de los saberes: Ser, Hacer, Conocer, Convivir y Crear, estos deben aplicarse en situaciones o problemas reales; además se cuida en cada curso diseñado los principios o cualidades esto es que el aprendizaje sea autogestivo, significativo, participativo y creativo. El uso de la plataforma Moodle como: Herramienta para enseñanza-aprendizaje requiere también de un diseño instruccional pertinente, factible, que, de atención a propuestas de innovación y aplicación práctica y amigable, para el profesor y el alumno, favoreciendo la interacción entre ellos y las actividades a desarrollar (Ramírez, 2013: párr. 9).

En esta plataforma se puede disponer de herramientas asincrónicas, que permiten el trabajo académico de los cursos del Sistema de Universidad Virtual (SUV) están diseñados con algunas actividades de aprendizaje asincrónicas como; el Correo Electrónico, Foros de Análisis y Portafolios principalmente, cada actividad de aprendizaje y actividad integradora, se trabajaron con la siguiente estructura: a) Objetivo de aprendizaje, Introducción al tema, Instrucciones detalladas a realizar, puntos a evaluar (Contenido y Forma) y acceso a recursos multimedia de apoyo para su elaboración; esta estructura atiende al modelo educativo con enfoque basado en competencias, que describen los investigadores educativos, Sergio Tobón y Magalys Ruíz, en la mayoría de sus escritos.

Herramientas de Comunicación en la Web 2.0: Sincrónica y Asincrónica

El internet ha permitido el desarrollo de nuevas herramientas de comunicación, en el caso de la educación esta posibilidad ha sido bien aprovechada a través de una infraestructura electrónico-digital, tanto la comunicación interpersonal como la masiva se ha desarrollado de una forma asincrónica y sincrónica.

La forma de comunicación simultánea como el chat, la videoconferencia o la voz en IP, por ejemplo, se convirtieron en herramientas eficaces para la discusión en línea sobre los contenidos de los materiales asignados o de los proyectos y presentaciones grupales. Por otro lado,

están todas aquellas herramientas que igualmente nos han permitido potenciar otras estrategias instructivas al manejar esquemas de comunicación asíncrona, entre ellas tenemos el correo electrónico, los foros o las listas de distribución, en las que la respuesta se realiza posteriormente a la recepción de la información (Información educativa, 2009).

Las herramientas de comunicación Asíncronas de Aprendizaje, permite al estudiante y al asesor trabajar un tema de forma a destiempo, es decir se comunican eficientemente, pero no simultáneamente, tienen un tiempo de gracia en el que asesor y estudiante pueden comunicarse para desarrollar el tema de estudio. Las herramientas asíncronas más utilizadas son: a) Correo electrónico, b) Foro; c) Wiki; d) Portafolio virtual; e) Blog y f) Webquest.

En cuanto a las herramientas de comunicación Sincrónicas de Aprendizaje, esta comunicación se caracteriza por la coincidencia en tiempo y espacio por parte del estudiante y asesor para el proceso de enseñanza y aprendizaje. Se caracteriza por tener una comunicación en tiempo real no sólo asesor estudiante, sino un grupo mayor de personas interactuando en simultáneo y sobre todo que es de forma verbal. Las herramientas que se utilizan comúnmente son: a) Chat: Es muy útil hacer uso desde los celulares de las redes sociales, iniciaron como una estrategia de socializar con los amigos y se ha estado usando también en el ámbito educativo, ahora es común comunicarse para trabajos académicos en los que debe afinarse detalles o que se puedan disipar dudas respecto a trabajos por entregar, b) Videoconferencias: El más usado es Skype, permite conferencias con dos o más personas, las asesorías resultan más personales y permite a los participantes tratar todos los temas de interés para el proceso de enseñanza y aprendizaje. “En la comunicación síncrona parte de este cambio consiste en adecuarnos a escuchar y a hablar (teclear) en condiciones operativas del medio electrónico” (Informática educativa, 2009).

Dentro del Modelo Educativo del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara, se encuentra la competencia de la comunicación escrita, por lo que se requiere a los estudiante conocimientos y habilidades en el uso de dispositivos electrónicos que les permitan facilitar su formación en línea, se estima que se trabaja la formación del estudiante en un 95% asíncrona y el 5% es síncrona esta se desarrolla

a través de las redes sociales como: WhatsApp, Skipe y Hangouts entre otros, lo que exige al estudiante un nivel de desarrollo de esta competencia, el proceso educativo es meramente escrito por lo que la habilidad para redactar es requerida desde el curso propedéutico, posteriormente se trabaja en todos las materias para que el estudiante pueda ir puliendo la habilidad para expresar ideas, investigar, atender instrucciones entre otras actividades que deben ser atendidas en el proceso formativo.

La definición de que pudiéramos dar a esta competencia sería que se trata de una habilidad del individuo para relacionarse con otras personas a través de la escritura y apoyos de gráficos, en los que trasmite sus ideas y nuevos conocimientos y/o sentimientos principalmente. El nivel de dominio que deberá demostrar el estudiante en su proceso formativo será la: Competencia Social, Competencia Pragmática, Competencia Discursiva, Competencia Intercultural, Competencia Literaria, Competencia Estratégica, Competencia Lingüística, Competencia Funcional, Competencia Socio-lingüística. Montero Madero, Torres Macías & Vega Solano (2013).

La competencia comunicativa-lingüística

Iniciemos por especificar qué es una competencia comunicativa y luego qué es la competencia comunicativa-lingüística:

Se denomina competencia comunicativa a la capacidad de hacer bien el proceso de comunicación, usando los conectores adecuados para entender, elaborar e interpretar los diversos eventos comunicativos, teniendo en cuenta no sólo su significado explícito o literal, lo que se dice, sino también las implicaciones, el sentido implícito o intencional, lo que el emisor quiere decir o lo que el destinatario quiere entender. El término se refiere a las reglas sociales, culturales y psicológicas que determinan el uso particular del lenguaje en un momento dado (Wikipedia, 2015).

Metodología

Objetivo

Caracterizar los tipos de comunicación escrita con que interactúan asesores y estudiantes, a partir de las herramientas de comunicación escrita con que se trabaja en la Plataforma Moodle del SUV.

Estrategias Metodológicas

Se trabajó el estudio con un enfoque cualitativo, desarrollado en tres estrategias fundamentales, una primera estrategia fue la fundamentación teórica conceptual del estudio y el acopio de información de la Plataforma Moodle, recabando los mensajes de asesores y estudiantes de foros y la retroalimentación de los productos integradores, en la segunda estrategia se definieron los tipos de comunicación a analizar estableciéndolos como comunicación: Asertiva, Pasiva y Agresiva, se organizaron los mensajes atendiendo a estos tres tipos de comunicación identificando aspectos como horarios en que se comunicaban, el fondo y forma del mensaje y el contexto del mensaje; en la tercera estrategia fue para la integración de hallazgos.

La totalidad del proceso de enseñanza aprendizaje es a través de la comunicación escrita, por lo que los asesores del SUV, deben reforzar esta competencia en los estudiantes y dar evidencia de claridad de pensamiento, ideas precisas, congruentes y fundamentadas en de sus participaciones en los foros por lo que se elaboró un sencillo instrumento guía de los estilos de comunicación (Tabla 1) con la finalidad de establecer criterios para identificar, organizar y analizar las características. Para poder representar estos estilos de comunicación, se determinaron tres tipos de comunicación: Asertiva, Pasiva y Agresiva.

Tabla 1. Estilos de Comunicación Escrita.

Agresivo	Pasivo	Asertivo
Inaccesible	Indirecto	Efectivo, sabe escuchar
No atiende, se impone.	Siempre de acuerdo	Establece límites
Con dificultad puede ver el punto de los demás	No inicia el dialogo	Clarifica expectativas
Interrumpe	Indiferente	Establece observaciones, no juicios.
Monopoliza la comunicación.	Distante	Se expresa de manera directa.
Intolerante	Neutral	Considera los sentimientos de los demás.

Fuente: Richart, R. (2017).

Hallazgos

Las competencias básicas son necesariamente transversales esto es porque tienen una implicación con todas las asignaturas/materias de la enseñanza obligatoria en un modelo curricular, la competencia-lingüística: Es la “capacidad que un alumno posee para interpretar y formular frases correctas en un sentido habitual y conveniente. Implica el uso adecuado de reglas gramaticales, vocabulario, pronunciación, entonación y formación de palabras y oraciones” (García, 2010: párr. 4).

En la revisión de los mensajes entre el estudiante y su asesor se identificaron mensajes en los tres estilos de comunicación que establecimos al inicio del estudio, fue revelador encontrar evidencia del nivel de respeto y cordialidad con que se tratan los asesores y los estudiantes y los estudiantes con sus pares, se trabaja con amabilidad, tolerancia y se percibe la calidez en los mensajes que aunque no todos lo logran si una buena parte de ellos, algunos otros tienen un estilo dentro del grupo de Asertivos, son más concretos y enfáticos en sus aportaciones y se observó que participan justo lo requerido por la actividad, es decir no dedican más tiempo del necesario para lograr el objetivo de la actividad de aprendizaje, no así otros compañeros que realmente disfrutaban del análisis y el debate sobre diversos temas, se comparten experiencias y se apoyan unos a otros.

En un ejercicio por conjuntar todas las características de los mensajes analizados entre asesor y estudiantes podríamos caracterizarlos así, se caracterizan los mensajes del estudiante por ser en su mayoría: Críticos, concretos, reflexivos, respetuosos, cordiales, tolerantes y en algunos casos cálidos. En el caso de los mensajes del asesor se caracterizaron por ser: Metódicos, estructurados, coherentes, asertivos, descriptivos, enfáticos, respetuosos, amables, empáticos, enérgicos, fraternales y tolerantes principalmente.

En un esfuerzo por sintetizar los hallazgos se trabajó en una tabla que ejemplifique cada uno de los tipos de comunicación con que se trabajó en el estudio, por lo que encontrarán en la Tabla 2, un ejemplo de la comunicación Asertiva, Agresiva y Pasiva, se integró las características y una reflexión sobre cada ejemplo.

Tabla 2. Ejemplo de tipos de comunicación escrita en un curso en línea.

Tipo de comunicación:	Características	Ejemplo de Retroalimentación del Asesor	Análisis de la retroalimentación
Asertiva	<p>Establece observaciones, no juicios.</p> <p>Se expresa de manera directa.</p> <p>Es afectivo</p> <p>Clarifica expectativas.</p>	<p>Hola estimada María Elena ¡Es un gusto saludarte! Tu presentación sobre la problemática está completa, atiende a requisitos establecidos en la actividad y es clara felicitades, tengo una duda ¿Cuentas ya con la autorización de la empresa o de la organización que estudiaremos en el curso? recuerda que trabajaremos con ellos desde la siguiente actividad, todo estará relacionado con la problemática que me estas presentando por lo que es muy importante saber que cuentas con los permisos correspondientes.</p> <p>Hola Asesora, ¡Le agradezco mucho su retroalimentación, me motiva! Y en efecto estoy desde la semana pasada solicitando el oficio de autorización para trabajar el diagnóstico en mi área de trabajo, ya me autorizaron pero sigo en espera del oficio.</p>	<p>En el ejemplo el asesor, se expresa de forma clara establece con el estudiante una comunicación afectiva, es importante hacer sentir cómodo al estudiante reconocido por su desempeño y en el mismo mensaje se identifica una precisión en la solicitud de contar con una autorización por parte de la empresa que será el objeto de estudio durante el curso.</p> <p>En la respuesta del estudiante, se identifican las características de este tipo de comunicación, es respetuosa, atiende a las indicaciones del asesor, es puntual en tratar el pendiente y es proactiva.</p>
Agresiva	<p>Con dificultad puede ver el punto de los demás.</p> <p>Monopoliza la comunicación.</p> <p>No atiende, se impone.</p>	<p>Gerardo, veo que no atiendes a las instrucciones de la actividad de aprendizaje, ya te expliqué varias veces que no debes presentar problemáticas de una empresa en la que no es seguro que te autoricen la utilización de información para trabajar el curso, no seguiremos adelante hasta que tenga el oficio de autorización de la empresa y espero que lo tramites lo antes posible estas ya retrasado en las entregas de las actividades de aprendizaje.</p> <p>Enterado Asesora, no es por mi gusto que mi jefe no me entregue el oficio, lo pido permanentemente y aún no me confirma la autorización, escapa de mis manos esto, por lo que me dedicaré a otra de mis materias para no perder el tiempo, ya cuando me lo entreguen le informo para poder seguir el curso.</p>	<p>En este caso el Asesor, establece una comunicación agresiva frena o limita la buena comunicación con su estudiante, en la redacción del ejemplo vemos que se impone y no permite una negociación, no se informa de los motivos por los cuales el estudiante no ha podido obtener la autorización de la empresa para el uso de información confidencial, la comunicación agresiva del asesor frena definitivamente el proceso comunicativo con el estudiante.</p> <p>La respuesta del estudiante, por consecuencia es agresiva, responde a una primera agresión, lo que detonará en una comunicación tensa y poco favorecedora para la dinámica de la enseñanza aprendizaje.</p>
Pasiva	<p>Indirecto</p> <p>No inicia el dialogo Siempre de acuerdo Informal.</p>	<p>Buen día estimado Israel, ya es el cuarto mensaje que te envío y la verdad me gustaría saber si puedo apoyarte, orientarte en algo, ya que no has entregado las últimas actividades lo que te bajará significativamente tu calificación, podrías comunicarte por favor.</p> <p>¡Hola asesor! Si he leído sus 4 mensajes, pero no tenía tiempo de responderle, en una oportunidad le envío las tareas y si ya no se puede, está bien, ya después veo que hago.</p>	<p>El asesor persiste en entablar una comunicación con su estudiante, y se ocupa de darle seguimiento a su proceso académico. (Este es un ejemplo de un mensaje Asertivo, pero se deja aquí para dar contexto al mensaje del estudiante.)</p> <p>El estudiante es indiferente ante la insistencia de su asesor, que le solicita entregue sus actividades de aprendizaje, después de cuatro mensajes finalmente responde con despreocupación e indiferencia por las consecuencias académicas.</p>

Fuente: Richart, R. (2017) Elaboración propia.

El análisis de los textos dejados en los foros por parte de los asesores y estudiantes, se encontraron mensajes mayormente (78% asertivos) que logran concretar el objetivo de la actividad de aprendizaje, las participaciones fueron claras, pertinentes, oportunas, congruentes y muy respetuosas, en menor cantidad pero si se encontraron mensajes agresivos en un porcentaje muy menor (5% agresivos) por las dos partes asesores y estudiantes encontrándose mensajes fríos, indiferente e intolerantes, por lo que se estudió con más atención el contexto, llegando a la conclusión de que coincidieron en que los mensajes agresivos se escribieron en la madrugada, por lo que aludimos que el cansancio y agobio de una jornada de trabajo, los problemas familiares que se tuvieron en el día seguramente contribuyeron a un estado de ánimo adverso y poco tolerante, que termina en mensajes agresivos. El otro grupo identificado de mensajes fueron los denominados como pasivo, en este caso se identificaron (17%) pero por parte de los estudiantes, al tener una actitud indiferente y poco comprometida con el curso, no responde a los mensajes del asesor y cuando lo hace es condescendiente diciendo a todo que sí, pero no cumple finalmente.

Conclusiones

Escribir, hablar y escuchar son destrezas de la comunicación por demás importantes por lo que se deben desarrollar a lo largo de todo el plan de estudio. Por lo anterior es que la formación en línea tiene especial responsabilidad en desarrollar las destrezas de los estudiantes en la competencia de la comunicación escrita y para lograrlo es necesario que las actividades de aprendizaje estén construidas para que el estudiante no solo aprenda sobre un tema, sino que nos ocupemos de Enseñar a pensar; Enseñar a expresarse; Enseñar a dialogar en cada una de las actividades deberá el estudiante ir fortaleciendo estas capacidades valiosas en la vida personal y profesional de los individuos.

La plataforma Moodle permite dar seguimiento al número de ingresos por usuario, así como un informe detallado de a donde ingreso y que hizo, por lo que los indicadores cuantitativos quedan bien identificados por el mismo sistema, lo que es necesario implementar o mejorar será la calidad del trabajo cuando se ingresa, ya que se identificaron participaciones de asesores y estudiantes que solo escriben “Muy

buena participación compañero, estoy de acuerdo”, “Felicidades, están trabajando muy bien, sigan así”, “De acuerdo con lo que dice mi compañero” mientras que otras participaciones dan una aportación al tema sustentada con teorías y con sus referencias bibliográficas, llegando a cuestionamientos críticos, invitando a una nueva reflexión, en fin aportaciones que realmente permiten llegar a la socialización y apropiación del conocimiento pero esa calidad de la participación de unos y otros no es evaluada, solo se registra el número de ingresos y mensajes, sin importar la calidad de los mismos.

Se recomienda trabajar en un instrumento de evaluación que permita estandarizar criterios mínimos que deban tener las participaciones en foros, ahí entra la figura del Asesor Titular, quien es un experto en la materia y podrá evaluar con criterios bien establecidos la calidad del trabajo en foros, actualmente se monitorea número de ingresos y el tiempo en que se hace, integrando los dos resultados obtendríamos un indicador cuantitativo y cualitativo.

Como asesores es oportuno hacer un alto para realizar una revisión al estilo de comunicación; ¿somos claros, elocuentes y asertivos en las retroalimentaciones?, ¿damos seguimiento a cada estudiante, con la finalidad de identificar fortalezas y debilidades en sus competencias académicas?, ¿identificamos y reconocemos aptitudes, actitudes y valores en nuestros estudiantes?, cuando el asesor se dedica a educar no sólo a instruir deberá estar presente invariablemente la vocación y dedicación por la docencia, de lo contrario se convierte en un trabajo en el cual se simula un desempeño, que por lo general es deficiente impacta negativamente en la vida de los estudiantes.

Referencias

- Cáceres, M. (2010). Desarrollo transversal de la comunicación lingüística análisis de necesidades y propuestas de tarea para el diseño curricular, RAEL; *revista electrónica de lingüística aplicada*, recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3584219>
- Fundación Canfranc. (2015). Consultado en: <https://www.fundacion-canfranc.org/2015/02/24/hola-hello-ciao-bonjours-comunicacion-discrecion-empatia/>

- García F. (2010). II. Competencia lingüística y competencia comunicativa, recuperado de: <http://formaprofe.poezia.es/2010/10/08/ii-competencia-linguistica-y-competencia-comunicativa/>
- Información educativa. (2009). recuperado de: http://www.informaticaeducativa.com.ve/etce/etce_2009/introduccion.htm
- Méndez, J. (2010). Nuevas formas de comunicación en la red, Edukanda, recuperado de: http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/1230/page_04.htm
- Montero, L., Torres, J. y Vega, O. (2013). Herramientas asincrónicas y sincrónicas de aprendizaje, Slideshare, recuperado de: <http://es.slideshare.net/ovegas86/herramientas-asincronicas-y-sincronicas-unad>
- Núñez, D. (2014). La competencia comunicación lingüística como tarea de todos, Universidad de Granada. Recuperado de: http://es.slideshare.net/PilarNezDelgado/la-competencia-en-comunicacin-lingstica-31684185?qid=07cad77f-a6c6-4691-8391-1b63d97607e6&v=qf1&b=&from_search=8
- Ramírez, N. (2013). Diseño instruccional del Portafolio de evidencia clínica en plataforma Moodle, *Revista Digital Universitaria*, UNAM Vol. 14, No. 1, consultada el 10 de Abril de 2015 en <http://www.revista.unam.mx/vol.14/num2/art12/index.html>
- Tobón, S. (2006). Aspectos básicos de la Formación basada en competencias, recuperado de http://www.urosario.edu.co/CGTIC/Documentos/aspectos_basicos_formacion_basada_competencias.pdf
- Wikipedia. (2015). Competencia Comunicativa, recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Competencia_comunicativa
- Zatarain, J. (2004). El Ambiente Virtual de Aprendizaje de la Universidad de Guadalajara, recuperado de: <http://148.202.167.76/igcaav/sites/default/files/El%20Ambiente%20Virtual%20de%20Aprendizaje%20y%20el%20Modelo%20Acad%C3%A9mico.pdf>