



## EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN CLASE A DISTANCIA

**Monserrat Gabriela Pérez Vera**

*Escuela Superior de Cómputo del Instituto Politécnico Nacional  
mperezve@ipn.mx*

**Gisela González Albarrán**

*Escuela Superior de Cómputo del Instituto Politécnico Nacional  
ggonzaleza@ipn.mx*

**Virginia Sánchez Cruz**

*Escuela Superior de Cómputo del Instituto Politécnico Nacional  
vsanchezcr@ipn.mx*

### Resumen

*El Instituto Politécnico Nacional (IPN), cuenta con en el Modelo Educativo Institucional, en donde se señalan una serie de acciones, una de estas acciones es considerar la competencia comunicativa dentro del área de formación institucional, luego entonces es por ello que en los programas de estudio se considera como una unidad de aprendizaje, en el cual se estudia del proceso de comunicación, pero no es suficiente el estudio conceptual, sino actitudinal, siendo necesario la reflexión de como nos comunicamos en clase, con nuestros alumnos, en la actualidad, en los momentos de pandemia y siendo necesario la comunicación utilizando la tecnología, es por ello la necesidad de entender ¿Cómo nos comunicamos en clase? por parte del docente como del alumno, con el objetivo de entender las necesidades de ambas partes para una mejor comunicación a distancia, se definen reglas de convivencia (respeto, participación, retroalimentación), las ventajas del uso de la tecnología, que canales de comunicación son más efectivos dentro de la gran variedad de plataformas que existen actualmente, como promover la participación de los estudiantes y la interacción entre ellos mismos en equipos de trabajo, y en consecuencia haya un mejor entendimiento de las clases y una mejora continua en las comunicaciones en clase. Es por ello que en la Escuela Superior de Cómputo (ESCOM) se establece como intención que los docentes fortalezcan y promuevan una buena comunicación y logren cumplir el propósito de las unidades de aprendizaje; sin embargo, hasta el momento no existe información que ayude a identificar el proceso de comunicación en clase a distancia.*

*Palabras clave: Comunicación, estudiantes, comunicación a distancia.*

Se conceptualiza el termino de la competencia comunicativa considerándose como la capacidad que tiene una persona para comunicarse y demostrar de forma adecuada y de manera eficaz en un grupo de personas determinado, que comparten la misma lengua

y patrones de uso de esa lengua (UNIR, 2020). Cita Bermúdez y González (2011) a (Pasquali, 1972) que surge en el seno de la lingüística, pero con el tiempo se ha convertido en objeto de estudio de varias disciplinas que la han abordado desde sus perspectivas, llegando



incluso a reunirse para hacer análisis integradores del concepto.

Entonces hoy en día a la competencia comunicativa es vista como un compendio de saberes, capacidades, habilidades o aptitudes que participa en la producción de la convivencia y las relaciones interpersonales e intergrupales, ya que la coexistencia humana requiere la mediación de una eficaz comunicación, “como proceso de interacción en el que dos o más sujetos se reconocen como iguales, comparten experiencias, actúan con sentido de comunidad en función de un diálogo orientado a la construcción de acuerdos” (Bermúdez y González, 2011) cita a Pasquali (1972).

La competencia comunicativa se compone, según el lingüista Michael Canale y citado por UNIR (2020), de cuatro tipos de competencias interrelacionadas:

– Competencia gramatical: se considera las destrezas léxicas, sintácticas, semánticas, etc. que deben adquirir los estudiantes (UNIR, 2020).

– Competencia sociolingüística: se considera el contexto y la adaptación de la comunicación, considerando el entorno de los interlocutores UNIR, 2020).

– Competencia discursiva: es la capacidad de producir un mensaje de manera correcta y coherente para lograr de la mejor manera la comunicación UNIR, 2020).

– Competencia estratégica: es la capacidad de considerar y corregir los errores que se generan en la comunicación, utilizando los recursos verbales y no verbales UNIR, 2020).

A estas competencias algunos expertos añaden otras como la competencia pragmática

(la capacidad de convencer y persuadir a otras personas a través del lenguaje) o la competencia textual (que se manifiesta a través de la comprensión y producción de textos).

En la competencia comunicativa se deben considerar algunos procesos, los cuales son los procesos lingüísticos, los procesos psicolingüísticos y los procesos sociolingüísticos. Así la comunicación representa un instrumento esencial en la disposición del tejido social que permanentemente explora nuevas formas de sostenimiento, es decir, la capacidad de saber qué decir a quién, cuándo, cómo decirlo y cuándo callar que implica aceptar que la competencia comunicativa no es reductible al aspecto lingüístico, que tienen que considerarse, además, los aspectos sociológicos y psicológicos implicados (Barragán, 2012). En esa búsqueda para mejorar e incrementar las formas de comunicación, la ciencia y la tecnología han creado complejos y elaborados medios y redes cada vez más sofisticados (Pasquali, 1972).

## Desarrollo

La determinación de los elementos que intervienen en el proceso de comunicación humano, de las funciones que cumplen y de las estructuras biofisiológicas que ejecutan dichas funciones posee una gran importancia para una serie de decisiones metodológicas en determinados procesos de enseñanza-aprendizaje, como, por ejemplo, en el de la adquisición de una primera o segunda lengua y en el de la educación o reeducación de patologías comunicativas. (Unknown, 2014) Muchas cosas suceden dentro de un aula, ya sea física o virtual. Ahí se llevan a cabo diversas dinámicas, procesos en los que tanto docente como estudiantes se ven involucrados, y todos esos procesos con el fin último del



aprendizaje. De esta manera encontramos el proceso comunicativo como uno de los elementos importantes que permiten el desarrollo del aprendizaje. No obstante, se ha dejado de lado ejercitar esta habilidad, la comunicativa, al momento de ejercer la labor docente. Ya no digamos hacerlo bien o mal, sino vamos a concentrarnos en comunicarnos y lograr con ello el objetivo planteado. (Gómez)

### Resultados

Siempre al inicio de los cursos se establece “reglas” de convivencia en clase, estas incluyen el respeto por la manera de pensar, expresar y ser de todos en la clase. En esta nueva modalidad (no presencial), se les pide a los estudiantes que cuando participen en la clase, enciendan sus cámaras para que me permitan ver sus expresiones y conocerlos un poco más, les comento, es muy importante conocerlos, en su voz, su forma de pensar (lo expresar verbalmente), y físicamente (observándolos, aunque sea a través de la cámara)

Se promueve la participación de los estudiantes y se trata de estimularlo, siempre expresando: “muy bien”, “gracias por su participación”, “es muy interesante lo que ha dicho”, “valoro mucho su aportación”, etc.

Es importante señalar que, en modalidad presencial, es más fácil poder aplicar la empatía, pues basta con observar a los estudiantes para identificar, lo que ellos comunican de manera no verbal. Ahora en esta nueva modalidad lo que se trata de hacer, es realizar algunas preguntas para identificar si hay alguna duda o inquietud que no han expresado, esta misma acción se repite antes de iniciar la siguiente sesión y se hace un pequeño repaso sobre el tema anterior para

unirlo con el nuevo tema de la sesión a desarrollarse.

Las indicaciones y contenidos, se trata de hacerlos lo más claro posibles, para que, incluso sin la presencia del profesor, lo comprendan. Se abren distintos espacios para que los estudiantes tengan acceso a la información que se les comparte en (Edmodo, Facebook, Zoom y Drive). Se establecen reglas y límites sobre los horarios de atención que se les brinda, así como se respeta sus horarios y días de descanso.

También de promover la interacción entre los estudiantes, formando equipos de trabajo y promoviendo la realización de reuniones virtuales para el desarrollo de sus proyectos y trabajos. En caso de conflictos y diferencias entre ellos, se les acompaña en la resolución de sus conflictos para que no se vean afectados en la consecución de sus actividades y tareas.

Es importante establecer un canal de comunicación directa mediante el mensajero de Facebook, mediante el cual se les atienden situaciones personales que pueden afectar su desempeño académico.

Finalmente, se comenta, que la pandemia por COVID-19, ha obligado a aprender rápidamente a usar nuevos recursos TIC, pero se debe reconocer que siempre, incluso en modalidad presencial, es necesario preocuparse por establecer una comunicación directa, efectiva y basada en el respeto, con los estudiantes, para que ellos sientan confianza y se puedan cumplir con los objetivos de aprendizaje.

Por otro lado es necesario hacer la reflexión del rol como alumno de algunos cursos de formación docente, se ha notado algunas limitantes en cuanto a la comunicación con algunos docentes, generalmente en clases a



distancia ya que a veces por cuestiones externas es difícil tener una buena comunicación y entendimiento por cuestiones como clases grabadas, mala conexión a internet, temas que dificultan el diálogo directo y por lo tanto afectan la calidad del aprendizaje, eso sumado a la falta de empatía o desinterés en algunos estudiantes y profesores ya que a diferencia en clases en las cuales se promueve la participación, el diálogo directo, retroalimentación de tareas y proyectos, se puede notar que no hay esas trabas en los objetivos de la unidad de aprendizaje; por lo cual a mi punto de vista es necesario fomentar un adecuado proceso comunicativo con la finalidad de ayudar a los docentes a cumplir sus objetivos en cada grupo y a los alumnos a tener mejores competencias de comunicación, lo cual no solo servirá dentro de un aula de clase adquiriendo los conocimientos necesarios, sino que también fuera, en el campo laboral, donde una buena comunicación es una habilidad clave y valorada.

## Conclusiones

Es necesario establecer y desarrollar una buena competencia comunicativa dentro del salón de clases, dando difusión en la comunidad de la ESCOM, para que estén informados estudiantes y docentes sobre la importancia y ventajas de la comunicación en clase y cómo lograrlo, con el fin de un mejor entendimiento de las clases y cumplir con los objetivos de aprendizaje.

Por otro lado, es necesario identificar los elementos del proceso de la comunicación, siendo los emisores en este caso fueron alumnos y algunas veces los profesores, en cuanto a los receptores fueron alumnos y profesores; otro elemento a considerar son los canales de comunicación, siendo todos los medios tecnológicos que utilizamos para

compartir la información en cada clase, los cuales se deben considerar cada beneficios que ofrecen cada una de las herramientas y por último los ruidos, también conocidos como barreras de comunicación, las cuales impiden a que lleguen de la mejor manera los mensajes.

Por último, resulta fundamental considerar la actitud de los estudiantes y de los profesores, incluyendo la empatía, la asertividad y la comunicación efectiva.

## Referencias

Barragán V. A. (18 de octubre de 2012). Comunicación Educativa. *Competencia comunicativa*.

<https://ceujalitb.blogspot.com/2012/10/competencia-comunicativa.html>

Bermúdez, L y González L. (2011). La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones. *Quórum Académico*, 8 (1), 95-110  
<https://docplayer.es/13641506-Redalyc-bermudez-lily-gonzalez-liliana.html>

Gómez, D. (s. f.). *El proceso comunicativo: una revisión*. Universidad de Sevilla.  
[https://cvc.cervantes.es/literatura/cauce/pdf/cauce18-19/cauce18-19\\_47.pdf](https://cvc.cervantes.es/literatura/cauce/pdf/cauce18-19/cauce18-19_47.pdf)

UNIR (Universidad en Internet) (2020). *Las competencias comunicativas, clave en la enseñanza de un idioma*. Recuperada de:  
<https://www.unir.net/educacion/revista/competencia-comunicativa/>

Unknown (26 de mayo de 2014). Teorías de la Comunicación. *Habermas y la teoría de la acción comunicativa*.  
<https://teoriascomunicacionn.blogspot.com/>