

## **El Desarrollo de Competencias Comunicativas: uno de los Principales Retos en la Educación Superior a Distancia.**

**Línea temática 3: Tecnología educativa**

**Autora: María de los Angeles de la Rosa Reyes**



**Universidad Nacional Autónoma de México  
Facultad de Estudios Superiores Acatlán.  
México**

[delarosareyes@yahoo.com](mailto:delarosareyes@yahoo.com)

### ***Resumen***

Esta ponencia reflexiona acerca de la necesidad de desarrollar competencias comunicativas tanto en docentes como en alumnos en los procesos de educación a distancia en la enseñanza superior. Las demandas actuales de las sociedades hacia los profesionales, las condiciones en que se están desarrollando los procesos de formación, el papel de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, las tendencias, cambios y redefiniciones que se están dando en la función docente y el desarrollo mismo de la educación a distancia como modalidad alternativa, exigen de los actores de los procesos educativos el desarrollo de nuevas competencias para participar en ellos de manera activa y crítica. En este caso se considera a las competencias comunicativas como un elemento fundamental para que la educación a distancia abandone el enfoque informacional y

tecnocrático que caracterizó su origen y que ha permeado a distancia buena parte de su desarrollo.

Se parte aquí de la noción de competencia como aquellas capacidades integradas por un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permiten la realización de determinadas tareas y funciones. Las competencias comunicativas hacen referencia a la capacidad de producción, recepción e interpretación de mensajes de diferentes tipos y a través de diferentes medios, que puedan promover interacciones educativas, a diferencia de otros procesos formativos o de entrenamiento para el uso de los medios que ponen énfasis en el dominio de los aparatos y sus potencialidades para la circulación y uso de mensajes producidos por otros.

## **Introducción**

Actualmente, la educación a distancia representa para muchos la posibilidad de diversificar los alcances y posibilidades de la educación, en todos los niveles y modalidades. Su surgimiento y desarrollo han respondido a la necesidad de acercamiento entre las instituciones educativas y los sujetos que se encuentran alejados de ellas por diversas razones. La educación a distancia ha tenido desde sus orígenes las siguientes encomiendas:

- llegar a poblaciones geográficamente alejadas de los centros educativos,
- acercar la formación a poblaciones con necesidades específicas e insertas en el ámbito laboral y sin disponibilidad de tiempo para regresar a los centros educativos,
- acerca la escuela a poblaciones cuyas características y problemáticas diversas no están consideradas por los currícula convencionales.

Los primeros desarrollos de la Educación a distancia se sustentaron en una visión informacional de la educación. Los cursos por correspondencia, por radio o por televisión se proponían únicamente ofrecer información a los educandos, dando al proceso comunicativo un sentido unidireccional. El modelo educativo en que se basaban respondía regularmente a la concepción de docencia como transmisión de conocimientos y se sustentaba en un modelo tecnocrático. Hacían referencia a un papel pasivo y receptivo por parte de los alumnos. Los mismos procesos de evaluación generalmente se basaban en instrumentos que apelaban a la memoria de los estudiantes. Con el desarrollo y avance de las tecnologías de la información y la comunicación existe ahora la posibilidad de procesos educativos interactivos, lo que permite replantearse la naturaleza misma y propósitos de la Educación a distancia.

El presente trabajo pretende hacer una reflexión en torno al papel de la comunicación en la educación superior a distancia, centrándose en la importancia que adquiere el desarrollo de competencias comunicativas como uno de los pilares de los procesos de formación en el nivel superior en esta modalidad.

## ***Retos de la Función Docente en la Educación Superior en el Contexto Actual.***

La época actual se califica bajo los términos de *era de la información* o *del conocimiento*, a veces como si fueran sinónimos. Si hacemos un análisis de ambos términos, veremos que la diferencia entre ellos estriba en los alcances sociales que tienen la generación, la distribución y los usos, tanto de la información como del conocimiento. La *era* o *sociedad de la información* se caracteriza por la distribución y circulación masiva y rápida de la misma a través de los más diversos medios. La mayoría de los sujetos involucrados en este proceso actúan de manera pasiva, receptiva y hacen de la información un uso poco discriminado, tan sólo como consumo.

Por su parte, una *sociedad del conocimiento* implica que tanto la producción como la circulación y las decisiones y responsabilidades sobre su uso se hace con amplia participación de sujetos y grupos. Parte del principio de la participación colectiva de los miembros de una sociedad para la producción y uso del conocimiento en la transformación de la calidad de vida de las poblaciones, independientemente del sector social al que pertenezcan.

La importancia de los sistemas educativos en general, y las universidades en particular –como centros de producción y circulación de conocimientos–, en la creación de las condiciones de posibilidad de alcanzar el nivel de sociedad del conocimiento, es que juegan un papel fundamental en la formación de los sujetos para que aprendan a aprender, a hacer un procesamiento crítico de la información a la que tienen acceso y a generar conocimiento, en contraposición al desarrollo de actitudes y formas de pensamiento receptivas, propias del consumo de información.

En la actualidad, los modelos de formación están orientados en su mayor parte por una filosofía positivista que entiende al ejercicio profesional desde una racionalidad técnica, a partir de la cual se piensa que los profesionales solucionan problemas instrumentales bien estructurados derivados del conocimiento sistemático, mediante la selección de los medios técnicos más idóneos para determinados propósitos. De ahí la inclinación a definir competencias profesionales y a la certificación de las mismas, bajo parámetros que tienden cada vez con mayor fuerza a la estandarización internacional.

Contradictoriamente a esta estandarización de los procesos de formación, y por ende de los procesos de pensamiento, que se está promoviendo a través de los modelos de formación, la investigación y creación del conocimiento, la recreación de la cultura y la definición y solución de problemas, exigen el desarrollo del pensamiento creativo, crítico y reflexivo. En la realidad los problemas no se presentan como estructuras bien organizadas, sino como situaciones poco definidas y un tanto desordenadas, en las que confluyen elementos que se caracterizan por un conflicto y contradicción entre sí, incluyendo conflictos de valores e intereses. La definición misma de un problema requiere de un trabajo de reflexión, creación e interpretación que echa mano no solamente de los conocimientos técnicos, sino que parte de la cosmovisión de quienes participan en su definición e intervención. Donald Schön afirma: “En este sentido, la definición del problema es.... una forma de construir el mundo”<sup>1</sup>. El reto para los procesos de formación es que los profesionales tengan la capacidad para problematizar la realidad y que estén conscientes de las diferentes valoraciones que implican las diversas concepciones, así como de las implicaciones de todo tipo que tiene cada una de ellas y sus posibles soluciones. Es decir, es necesario formar a los futuros profesionistas para la creación y el uso crítico del conocimiento y no sólo para el consumo de la información.

---

<sup>1</sup>. Schön, Donald A. p. 18

### ***Tendencias actuales de la función docente***

A partir de las exigencias e intercambios que se están presentando en el mercado internacional con relación a los servicios profesionales, la educación superior está sufriendo importantes modificaciones, y esto está impactando también la definición de la función docente.

En la *Declaración Mundial sobre la Educación Superior para el Siglo XXI*<sup>2</sup> aprobada en París en octubre de 1998 en la Conferencia Mundial sobre Educación Superior, organizada por la UNESCO, se definió la misión de las universidades en el siglo XXI. Así, algunas responsabilidades que les son asignadas, relacionadas con el tema de este trabajo, son:

- Crear conocimiento y difundirlo para contribuir al desarrollo sustentable y al mejoramiento del conjunto de la sociedad,
- Comprender, interpretar, preservar, incrementar, promover y diseminar las culturas nacionales, regionales, internacionales en un contexto de diversidad y pluralismo,
- Proteger y reforzar los valores sociales como la paz, la justicia, la libertad, la solidaridad, la igualdad y la no-discriminación, ofreciendo perspectivas críticas para el reforzamiento de las visiones humanistas,
- Ser centros que anticipen problemas y satisfagan necesidades relevantes de todos los sectores de acuerdo al contexto, mediante el análisis permanente de las tendencias emergentes,
- Diversificar de modelos para lograr mayor equidad,
- Desarrollar el pensamiento crítico y la creatividad.

Por su parte, la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES) ofrece unos postulados orientadores de la calidad de la educación superior en su documento “La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la ANUIES”<sup>3</sup>. Con relación al trabajo docente, cuando habla de la capacidad de innovación, se refiere a los cambios que deben darse en las formas de concebir el aprendizaje, en la utilización de métodos pedagógicos y tecnologías educativas y en la definición del rol de los profesores, quienes deberán ser mucho más facilitadores del aprendizaje y del acceso a la información. Esto incluye el desarrollo de las habilidades intelectuales de los alumnos y el acompañamiento para su formación integral, según las características de cada área.

Se hace énfasis en la necesidad de desarrollar habilidades intelectuales para el aprendizaje por descubrimiento, ejercitar las facultades críticas de los estudiantes, desarrollar el compromiso ético de las decisiones, el sentido estético y afectivo y la capacidad de plantearse y resolver problemas, y dejar de trabajar

---

<sup>2</sup> Citado en: Urzúa, Raúl, *La responsabilidad social de las universidades: una guía de discusión*. <http://www.construyepais.cl/documentos/lasrsdelasuniversidadederuzua.PDF>

<sup>3</sup> [www.anui.es.mx/21/sXXI.pdf](http://www.anui.es.mx/21/sXXI.pdf)

bajo una concepción del aprendizaje por transmisión, mecánico, repetitivo y memorístico.

Sobre los retos que la escuela enfrenta, podemos plantear que algunos escenarios a los que se enfrenta la docencia en la actualidad son:

- la escuela ya no es la única ni la principal agencia educativa, por lo tanto el profesor tampoco es el principal agente educativo,
- la incorporación de las nuevas tecnologías en la educación no se ha hecho en todos los casos con la visión crítica necesaria. En muchos espacios educativos se ha puesto énfasis en la formación para el dominio de los medios en vez del desarrollo de competencias para comunicar a través de ellos y lograr que el proceso educativo se desarrolle con una visión humanizante,
- existe en la actualidad una cantidad inmensa de información que hay que aprender a buscar, elegir, manejar, utilizar y almacenar, pues es imposible de aprender,
- el sentimiento de incertidumbre ante el futuro es general y se da en muchos sentidos, pero más en los jóvenes, y sobre todo si enfrentan procesos de formación. Esto influye en el sentido de aprender y de saber.

Todo esto requiere de la transformación del tradicional perfil del profesor universitario. Entre muchas otras cosas, se requiere que acepte modificar la relación tradicionalmente vertical entre profesores y alumnos y transite hacia un modelo horizontal, en el que se redefinan los papeles del profesor y del alumno. Los profesores deben asumir el rol de asesores o coordinadores en el proceso de formación, más que de transmisores de información. También deben desarrollar nuevas competencias comunicativas, dados los escenarios que están presentando las nuevas posibilidades de educación a distancia.

### ***El docente la educación a distancia.***

En torno a la educación a distancia se han generado una serie de mitos. Uno de ellos se refiere al papel que juega el docente. Mucho se ha especulado acerca de la posible desaparición de esta figura, o por lo menos su desvanecimiento, con el avance y evolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Sin embargo, ninguna realidad está más lejana de esto.

Para entender el por qué de la imposibilidad de la desaparición de los docentes del escenario educativo, es necesario recordar, en primer lugar, que la educación es un proceso humano cuyos propósitos principales son el desarrollo de las potencialidades propias de hombre y mujeres y la incorporación de las pautas culturales de la sociedad en la que viven. Aquí, la adquisición de información y conocimientos es relevante, pero de ninguna manera agota a la educación. Esos propósitos definidos para la educación sólo se logran en la interacción social. En este sentido, aunque la educación a distancia responde a ciertas demandas particulares que plantean las sociedades actuales y ha evolucionado rápidamente gracias al desarrollo de las TIC, no pierde su esencia de proceso humano y tampoco se aleja de los propósitos antes enunciados. Así,

la figura del docente conserva su función educativa fundamental de ser el mediador entre los contenidos a aprender (adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades, actitudes, valores) y los sujetos aprendices. Sin embargo, sí es necesario reconocer que las formas que asume esa función en la Educación a distancia son diferentes.

La condición de posibilidad de cualquier proceso educativo es la comunicación. Chan retoma la definición de Fuentes Navarro sobre la comunicación educativa como “proceso que relaciona a dos o más sujetos permitiendo la producción en común sentido, de acuerdo a reglas convencionales, en un contexto sociocultural determinado en que se constituye como una práctica de significación”<sup>4</sup>. Este es un aspecto que se ha descuidado mucho en la enseñanza en general pues en la práctica se ha privilegiado la emisión de mensajes por parte del profesor y se ha circunscrito el papel del estudiante al de mero receptor. Sin embargo, desde hace tiempo se ha cuestionado esta manera de entender el proceso enseñanza-aprendizaje ya que, por un lado, a pesar de que los estudiantes no manifiesten conductas observables, en ningún momento su actividad se reduce a recibir, a manera de reflejo y de forma reducida, las informaciones transmitidas por el profesor. Y, por otro lado, limitar la actividad de los alumnos a escuchar inhibe el desarrollo de los aprendizajes pues no se permite la construcción colectiva de significados particulares.

Ahora bien, si la comunicación es lo que posibilita la educación en la escolaridad presencial, adquiere una relevancia particular en la Educación a distancia, pues los contactos entre los diferentes actores del proceso se dan a través de diversos medios, en diferentes formas y con propósitos adicionales a los que se dan en la modalidad presencial.

En la educación a distancia el docente tiene que hacer frente a tres problemas principales<sup>5</sup>:

- Los referentes a la falta de hábitos de estudio que permitan un estudio independiente.
- Los estrictamente académicos, propios de la misma dificultad de los contenidos de las asignaturas.
- Los que se relacionan con la sensación de soledad en aquellos estudiantes que tienen poco contacto presencial con la institución y que pueden llevar al desánimo de continuar con los estudios.

Muchísimas experiencias muestran que, aún en prestigiadas universidades y centros educativos con larga experiencia en la Educación a distancia (UNED, CNED, entre otros), entre más solitarios se sienten los alumnos en sus actividades de aprendizaje, más probable es que abandonen sus estudios. El no recibir

---

<sup>4</sup> Chan Núñez, Ma. Elena. “Entre la tecnofobia y la tecnofilia: el desafío de una comunicación educativa”, en [www.latarea.com.mx/articu/articu12/chan12.htm](http://www.latarea.com.mx/articu/articu12/chan12.htm)

<sup>5</sup> García Aretio, Lorenzo. La Docencia en la Enseñanza y aprendizaje Abiertos y a Distancia. La comunicación didáctica. UNED, España

retroalimentación, no crear una identidad grupal y/o institucional, disminuye su adherencia a los programas.

Para responder a estos desafíos, los docentes de la modalidad a distancia deben diversificar sus funciones y tareas, en relación a los de la modalidad presencial. Así, García Aretio define como las tareas básicas e imprescindibles las siguientes: “**orientadora** más centrada en el área afectiva, y **académica** más relacionada con el ámbito cognoscitivo, a las que habría de agregarse la **institucional**, de nexo y colaboración con la institución central y profesores responsables de la disciplina”<sup>6</sup>

### ***Las competencias comunicativas***

Para trabajar en el campo de la docencia, sea cual sea la modalidad, se requiere de una actitud favorable y abierta hacia los alumnos, la enseñanza, el aprendizaje, lo cual implica no sólo una serie de habilidades y conocimientos, sino fundamentalmente de actitudes y valores. En ambas modalidades es necesario priorizar la acción de formar por encima de la de informar; lograr que los alumnos aprendan a aprender en lugar de enseñarles; promover la interacción social –de acuerdo a las circunstancias y las posibilidades- para colectivizar los procesos de aprendizaje.

Sin embargo, es necesario mayor dominio de ciertas habilidades para trabajar en la modalidad a distancia. Estamos de acuerdo con Chan<sup>7</sup> y Murga<sup>8</sup> cuando afirman que, para la educación a distancia, las competencias comunicativas adquieren una relevancia especial ya que, como se mencionó anteriormente, la comunicación es la condición de posibilidad de los actos educativos.

Por competencias entendemos aquellas capacidades integradas por un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permiten la realización de determinadas tareas y funciones. El desarrollo de competencias comunicativas a través de la apropiación de la tecnología debe verse como la capacidad para la producción, recepción e interpretación de mensajes de diferentes tipos y a través de diferentes medios, que puedan promover interacciones educativas, a diferencia de otros procesos formativos o de entrenamiento para el uso de los medios que ponen énfasis en el dominio de los aparatos y sus potencialidades para la circulación y uso de mensajes producidos por otros.

Chan plantea que las competencias comunicativas necesarias para la educación a distancia son la expresión, la capacidad de escucha y la interpretación, pues implican el esfuerzo por darse a entender y por comprender al otro, en toda la complejidad y la profundidad que ambas acciones implican. Como podemos darnos cuenta, las competencias comunicativas no se reducen al manejo instrumental del lenguaje (buena expresión oral y escrita) o manejo ágil de

---

<sup>6</sup> Medina Revilla, (UD17,138)

<sup>7</sup> Chan, Op. Cit.

<sup>8</sup> García Aretio y Ardoy Cuadros, Op. cit.

nuevas tecnologías de comunicación: son conceptos integrales que abarcan el conjunto de tareas, conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permiten realizar una función específica.

Por ejemplo, a nivel de las actitudes y habilidades, la atención que requieren los estudiantes en los sistemas a distancia tiene que brincar las limitaciones espacio-temporales que impone la situación. Los docentes tienen que aprender a acercarse a cada estudiante en lo particular y los estudiantes tienen que aprender a participar con iniciativa para plantear sus demandas al profesor. Para lograr esto, es importante que los participantes conozcan mínimamente y valoren las características específicas de sus interlocutores; el docente debe propiciar la grupalidad y facilitar la participación, de manera que la comunicación fluya en sentido multidireccional. Esto requiere del conocimiento del procedimientos y estrategias alternativas, así como el manejo de distintos medios de comunicación que puedan poner en contacto a los participantes del proceso. Del profesor demanda también criterios para la selección de estos medios, en función de las características y posibilidades de acceso (tecnológico, cultural, económico) de los interlocutores.

Para esto, en el ámbito de los valores, es necesario que previamente todos reconozcan como valiosa la interacción con el otro (profesor-alumno, alumno-profesor, alumno-alumno) dentro del proceso enseñanza-aprendizaje en esta modalidad, para que sean capaces de participar plenamente en dichos actos comunicativos. Esto requiere el uso de uno o varios medios de comunicación que puedan ponerlos en contacto.

La otra condición de posibilidad de la Educación a distancia es el uso de tecnología (considerando aún al material impreso como desarrollo tecnológico). La posibilidad de trascender barreras espacio-temporales para poner en contacto a educadores y educandos, propósito de la Educación a distancia, está dada por el uso de alguna o varias tecnologías. Sin embargo, es indispensable subrayar que esta condición está subordinada al dominio de la comunicación. Su uso por sí mismo, por sofisticada que sea la tecnología, no posibilita el desarrollo del proceso educativo, pues no puede sustituir la interacción entre los sujetos. Como se mencionaba en párrafos anteriores, el contexto en el que surgió la Educación a distancia favoreció que adquiriera un sentido informacional y tecnocrático, cuya modificación actualmente se convierte en un reto.

La tecnología es producto de la creación humana, Su creación y su uso responden a la percepción de ciertas necesidades, a circunstancias particulares y a cierta concepción del mundo. Si bien la cultura de los medios actualmente cuenta con una amplia promoción, la demanda que de ella hace la población es muy heterogénea. Los usos que se hacen de la tecnología y la información que a través de ella llega son muy diversos, pues dependen de múltiples factores: edad, género, necesidades profesionales, grupos socioculturales y económicos, etc. Esto significa que, aunque parezca contradictorio, no todos los docentes y alumnos que participan en procesos educativos a distancia reconocen la importancia y valoran ciertos usos de las TIC para favorecer la interacción y el aprendizaje.

En el campo de la educación superior, nos enfrentamos con el hecho de que la mayor parte tanto de los profesores como de las autoridades no ven a la docencia en el nivel superior como una práctica que requiere formación específica y profesionalización. Es preciso señalar que cualquier profesión está compuesta por muchas prácticas posibles, siendo la docencia una de ellas<sup>9</sup>. Nadie pone en duda que la preparación que ofrece la escuela es sobre los aspectos generales de cualquier profesión y que, en el terreno de la práctica, cualquier ejercicio específico requiere una formación adicional. Sin embargo, pocos son los profesionistas que tienen esta misma imagen respecto a la docencia. Sigue dominando la visión de que tener sólidos conocimientos en el área permite el ejercicio de esta actividad. Proporcionalmente, son pocos los profesores que por propia iniciativa participan en procesos específicos de formación, no sólo para profundizar en los conocimientos de su área, sino también para profesionalizar su práctica docente. En lo que se refiere al desarrollo de las competencias docentes, en todo caso lo que se ha destacado de la comunicación educativa es el manejo de los medios en el aula, lo cual le ha dado un enfoque muy tecnocrático a esta área. No se ha reconocido la necesidad de desarrollar competencias comunicativas.

La incorporación de esta noción implica muchos cambios en la práctica educativa. Requiere que, tanto profesores como alumnos estén dispuestos a modificar sus tradicionales formas de relación vertical, por una forma dialógica en la que se reconozca que todos los participantes en el acto educativo son sujetos con un cúmulo de conocimientos y experiencias, capaces de estructurar mensajes dignos de ser escuchados por los demás, en la que el intercambio de significados se vea como algo valioso e importante para ampliar la comprensión de la realidad. Implica también orientar el aprendizaje al desarrollo de la autonomía tanto del docente como del alumno, favoreciendo la maduración personal, su capacidad de autoafirmación y la posibilidad de aplicar los conocimientos. La comunicación y el intercambio les posibilita a ambos convertirse en *sujetos* dentro del proceso educativo. Si el profesor se reduce a seguir una serie de prescripciones para la enseñanza y busca imponerlas sobre los alumnos, acepta su condición de *objeto* de transmisión. Por su parte, si los alumnos aceptan pasivamente lo que el profesor dice, aceptan su condición de *objetos* de la recepción. Como se expuso con anterioridad, la formación profesional en cualquier modalidad requiere del desarrollo de procesos activos y críticos del pensamiento.

Para incorporar el uso de la tecnología a los procesos educativos desde un paradigma humanista, es necesario modificar el centro de la atención en el problema que esto plantea. *Capacitar* a los docentes para el manejo de los diferentes medios, no garantiza que hagan un uso que responda a los retos actuales que se le plantean a la educación. Se hace necesario ampliar el abanico de los cuestionamientos y desplazar las preocupaciones hacia la percepción que los docentes y los alumnos tienen sobre sus necesidades de comunicación e interacción, así como de los usos que ellos prevén que puedan darles a los medios para resolver estas necesidades. Hay que buscar los significados

---

<sup>9</sup> Tal vez la única práctica común a todas las profesiones.

culturales que para ellos tienen las tecnologías para partir de ahí hacia la formación para su uso.

Como puede apreciarse, aquí se enfatiza que las competencias comunicativas deben desarrollarse tanto en los profesores como en los estudiantes. Las competencias comunicativas deben ser objeto de formación. No pueden suponerse que estudiantes y profesores las desarrollan naturalmente en su entorno social.

Trascender la visión informativa en la educación hacia una concepción comunicativa permitirá desarrollar competencias para la expresión, para dejar de ser meros receptores frente a las posibilidades tecnológicas. Esto haría una contribución importante al proceso educativo, pues permitiría ver a las TIC como aquellos medios que permite acceder a la información, para discriminarla y hacer uso de ella, pero también como un instrumento para la construcción y difusión del conocimiento.

Como cualquier práctica social, la Educación a distancia puede resultar una alternativa importante para ampliar las oportunidades y sentidos de la educación. Pero también, dependiendo de cómo se conciba y se desarrolle, puede reforzar prácticas de uso acrítico, indiscriminado y sobrevalorado de las TIC.