

La comunicación escrita en la Educación Media Superior a Distancia

Autor: Claudia García Pérez

Written Communication in High School Distance Education

Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad dar a conocer la experiencia como asesora dentro del Bachillerato Virtual del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Se propone una revisión de las malas prácticas de la comunicación escrita que han demostrado los estudiantes que cursan este programa educativo en la asignatura de Informática I y principalmente en Estadística Aplicada del plan de estudios 2009. Se mencionan las competencias y sus atributos relacionados con las habilidades de comunicación que deben tener los estudiantes, así como las características del lenguaje escrito. Finalmente, se dan ejemplos de estas deficiencias y qué acciones como asesora se toman para corregirlas.

Palabras clave: comunicación; comunicación escrita; competencia genérica; competencia disciplinar; competencia comunicativa

Abstract

This paper aims to present the experience as a consultant within the *Bachillerato Virtual* of the *Sistema de Universidad Virtual* of *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. A review of malpractices of written communication of students attending Computer Science I and Applied Statistics of the 2009 curriculum is proposed. Competencies and attributes related to communication skills students should have are mentioned, as well as features of written language. Finally, examples of deficiencies and actions to correct them are given.

Key words: communication; written communication; generic competence; disciplinary competence; communicative competence

Introducción

La comunicación es una herramienta primordial que permite al ser humano mantenerse en su entorno; cuando ésta, en sus formas oral o escrita, se lleva a cabo de forma correcta y segura, permite que cualquier persona logre sus aspiraciones o propósitos en el área o contexto en el que se desenvuelve, llámese social, laboral y/o escolar (Cantú, Flores y Roque, 2005).

En la educación de nivel medio superior, las competencias (habilidades, destrezas y conocimientos) que requiere un estudiante para comunicarse, deben desarrollarse desde su ingreso hasta su egreso, para permitirle desenvolverse con un alto grado de seguridad en cualquier contexto. En el caso de la educación a distancia, esta habilidad cobra mayor importancia pues el 100% de su participación es comunicación a través de los diversos medios como correo electrónico, videoconferencias, foros de discusión, foros de dudas, elaboración de trabajos, entre otros.

En este trabajo comparto mi experiencia como asesora, en cuanto a la falta de habilidades de comunicación escrita que han demostrado los estudiantes y cuáles han sido algunas medidas remediar; específicamente en las asignaturas Informática I (bloque I) y principalmente, Estadística Aplicada (bloque 6) del plan de estudios 2009 del Bachillerato Virtual del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Sistema Nacional de Bachillerato

El Acuerdo 442 (SEP, 2008a), en el eje 1 del Marco Curricular Común (MCC) con base en competencias, establece que

[...] una competencia es la integración de habilidades, conocimientos y actitudes en un contexto específico. Estos desempeños son expresados como: competencias genéricas, competencias

disciplinares básicas, competencias disciplinares extendidas y competencias profesionales [...]

Competencias genéricas

Éstas son aplicables a cualquier contexto en el que se encuentre un individuo, debido a que permiten movilizar conocimientos previos para resolver cualquier situación. El Acuerdo 442 (SEP, 2008a), indica que se caracterizan por permitir la adquisición de otras habilidades y son esenciales a otras áreas académicas.

En el Acuerdo 444 (SEP, 2008b), capítulo II «De las competencias genéricas», artículo 4, se menciona que existen 11 competencias genéricas que clasificadas en seis rubros. Uno de ellos es “Se expresa y comunica”, donde se encuentra la competencia genérica número 4:

[...] Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados [...]

Y cuenta con los siguientes atributos:

- Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas.
- Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.
- Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas.
- Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.
- Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.

Competencias disciplinares básicas

El Acuerdo 444 (2008b), en su capítulo III “De las competencias disciplinares”, artículo 7, establece que este tipo de competencias están asociadas a cuatro campos disciplinares específicos. Siendo uno de éstos, la “Comunicación”, las competencias se refieren a la capacidad de comunicarse en forma oral y escrita, efectivamente y con claridad en diversos contextos, mediante el uso de herramientas como las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Algunas competencias de este campo disciplinar son:

1. Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos explícitos e implícitos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe.
2. Produce textos con base en el uso normativo de la lengua, considerando la intención y situación comunicativa.
3. Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras.
4. Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información.

LA COMUNICACIÓN

De acuerdo a Berelson y Steiner (1964), citado por Cantú, Flores y Roque (2005), la comunicación es un “... proceso de transmisión de ideas, emociones, habilidades, etc., mediante símbolos, palabras, imágenes, cifras, gráficos, entre otros...” (p. 7). Este proceso se lleva a cabo entre un emisor y un receptor. En Cantú, Flores y Roque (2005) menciona que los mensajes se envían y reciben a través de la radio, cine, internet, televisión, etcétera. El mensaje a transmitirse entre el emisor y el receptor debe darse en un contexto adecuado.

Algunas de las características que debe tener el lenguaje escrito (Cantú, Flores y Roque, 2005) son: “manejo de temas específicos; formal y objetivo;

selección precisa de la información; más gramatical: utiliza signos de puntuación, sinónimos, enlaces, sintaxis, entre otros recursos; uso de estructuras sintácticas complejas; elaboración precisa de estructuras” (p. 15).

La competencia comunicativa exige procesos de maduración sintáctica, riqueza léxica, ortografía, comprensión de lectura, expresión escrita.

Las competencias de comunicación escrita en la educación a distancia

Dentro de la educación a distancia, la comunicación escrita se lleva a cabo principalmente desde la plataforma educativa, la cual permite el envío de correo electrónico, participación en foros de dudas y en foros de discusión, envío de tareas, retroalimentación de actividades. También se puede hacer uso de aplicaciones externas a la plataforma educativa para una comunicación oral o escrita como videoconferencias, redes sociales, entre otras.

En la comunicación, los estudiantes deben tener habilidades escritas para expresar ideas, intereses, deseos, evidenciar aprendizaje, pero que muchas veces no se demuestran debido a la falta de conocimiento de las reglas gramáticas y/o estructurales, de la formalidad que debe tener un mensaje de acuerdo al contexto, entre otros factores.

DEFICIENCIAS

En cuanto a los estudiantes del Bachillerato Virtual, la gran mayoría son personas adultas con responsabilidades laborales y familiares, así como también jóvenes con deseos de terminar el nivel medio superior que por determinadas causas no pudieron iniciar o concluir en su momento.

Con base a la experiencia como asesora en la asignatura de Informática I y principalmente en la de Estadística Aplicada, los estudiantes han presentado deficiencias en la comunicación escrita en las diversas herramientas que utilizan para lle-

var acabo su proceso de aprendizaje. A continuación se muestra con algunos ejemplos de correo electrónico del curso de Estadística Aplicada, en el periodo enero-marzo 2013, sobre lo que ellos deberían aplicar con base a lo que establece el Acuerdo 444 (2008b), sobre las competencias genéricas y competencias disciplinares básicas de la comunicación y de las características propuestas en Cantú, Flores y Roque (2005) referente al lenguaje escrito:

Emitir mensajes pertinentes, esto es, que corresponden al contexto en donde se está originando.

En la *figura 1* se puede observar que el estudiante no emitió ningún mensaje pertinente de acuerdo al contexto para el cual tenía que enviar un correo electrónico. Sólo adjuntó el archivo. La tarea de la asesora fue entonces tratar de entender el propósito.

Figura 1. Correo electrónico sin mensaje



Producir textos con base en el uso normativo de la lengua considerando la intención y situación comunicativa.

En la *figura 2* se observa que el estudiante tuvo errores ortográficos, sintácticos y de signos de puntuación en el mensaje, por lo que no siguió las reglas normativas para su composición.

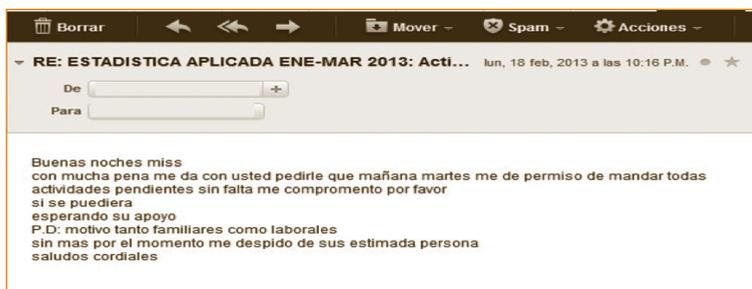
Figura 2. Correo electrónico sin uso normativo.



Expresar ideas en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras.

En la *figura 3* se observa que el estudiante no tuvo un orden en la composición de su mensaje, asimismo no utilizó los signos de puntuación para dar una idea clara de lo que quería solicitar.

Figura 3. Correo electrónico sin composición ordenada.

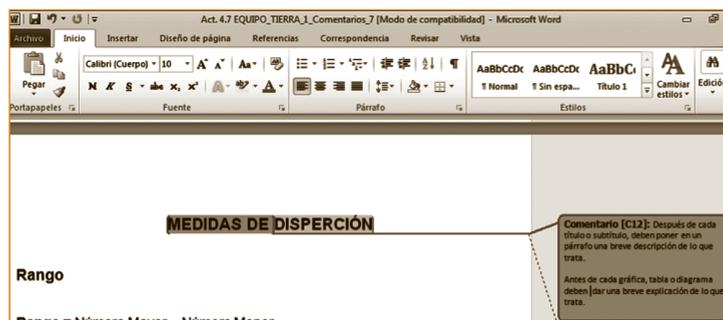


Acciones a tomar de la asesora para corregir deficiencias

Al ver reiteradamente las malas prácticas de la comunicación escrita por parte de los estudiantes en la diversidad de herramientas por las cuales se pueden comunicar, se ha tenido la iniciativa de hacerle saber los errores ortográficos y/o de redacción en sus aportaciones, comentarios o elaboración de actividades para que los corrija y mejore esta habilidad.

A continuación se muestran algunos ejemplos de trabajos entregados por los estudiantes del curso de Estadística Aplicada, del ciclo junio-julio 2012, e Informática I, del ciclo agosto 2011, a través de la opción de envío de tareas de la plataforma, en donde dentro del mismo trabajo la asesora marcó los errores ortográficos y/o de redacción, los escribió ya corregidos a través de un comentario y solicitó que los enmendaran cuando les retroalimentó a cada uno de ellos:

Figura 4. Documento realizado en equipo (Tierra) del curso de estadística aplicada.



La *figura 4* es el avance de un proyecto final realizado por un equipo de 2 integrantes, en el cual se les indicó que tenían un error de ortografía en una palabra.

La *figura 5* es el avance de un proyecto final que elaboraron en equipo otros 2 estudiantes. Se les señaló los errores de redacción que había en un párrafo.

Figura 5. Documento realizado en equipo (Sol. 2) del curso de estadística aplicada.

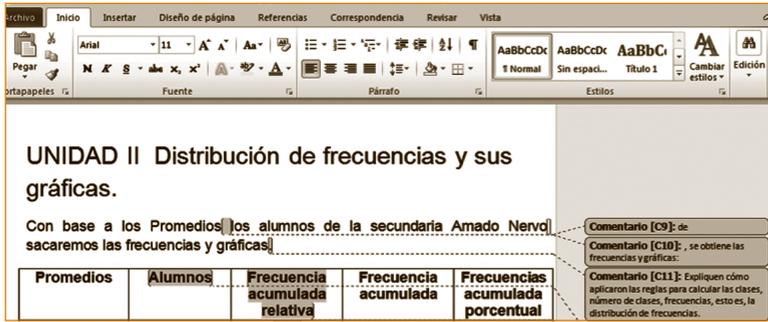


Figura 6. Documento realizado en equipo (Sol. 1) del curso de estadística aplicada.

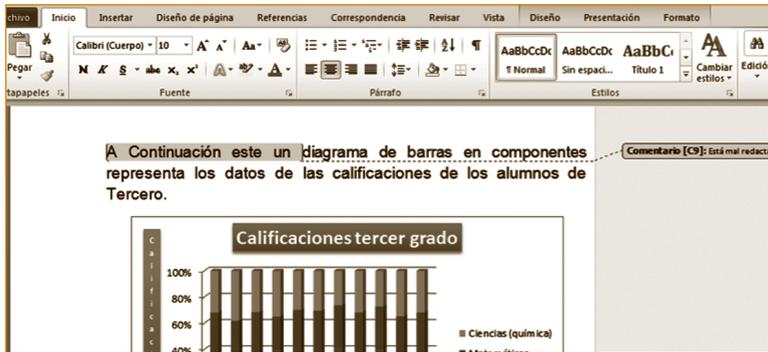
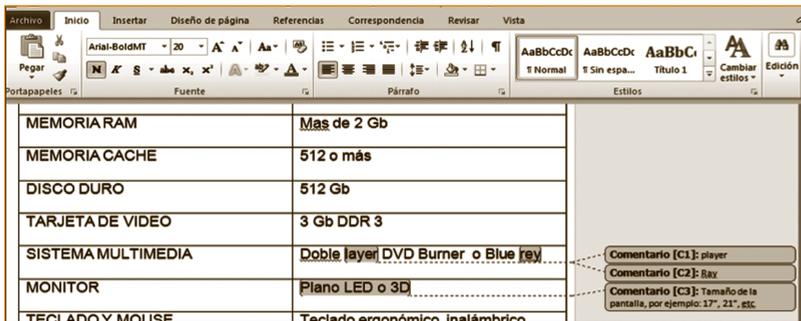


Figura 7. Documento realizado de forma individual de informática I.



La figura 6 es el avance del proyecto final de los estudiantes de otro equipo, donde se indicó que el párrafo estaba mal redactado.

La figura 7 es la actividad de un estudiante, donde se marcó que algunos nombres de sistemas multimedia estaban mal escritos.

Conclusiones

La escritura debiera ser un arte, el cual debe ser formal en cualquier contexto social, escolar, laboral o familiar. El lenguaje escrito es más gramatical porque usa signos de puntuación, sinónimos, sintaxis, entre otros. Si dentro de la educación media superior se busca que un estudiante sea competente, como docentes ¿qué se está haciendo para fortalecer las habilidades comunicativas en ellos, qué estrategias efectivas se deberían implementar para fomentar la correcta comunicación escrita?

En este sentido, se debe trabajar de forma multidisciplinar para que todos los asesores promuevan la adecuada comunicación escrita en cualquier tipo de trabajo, a través de cualquier herramienta informática y en cualquier asignatura. Se propone que se le comente al estudiante dentro de la retroalimentación de cada una de sus actividades los errores ortográficos y/o de redacción en caso de existir.

Otra forma es que dentro del documento de la actividad se marque con color amarillo la mayoría o todos los errores de ortografía, e indicar con un comentario dentro del mismo trabajo de que existen equivocaciones. Tanto para las señaladas en color como las que no lo están se debe pedir al estudiante que las corrija. La idea es que el estudiante reconozca sus errores y aprenda de ellos, así como sepa detectarlos. En el caso de los foros o tableros de discusión mencionar al estudiante que dentro de su aportación o comentario existen errores de ortografía y/o de redacción y hacerle saber sólo algunas de las palabras incorrectas o qué parte de la redacción no están bien escritas, por lo tanto, se le debe de pedir que revise todo y que se debe ver corregido para las siguientes publicaciones.

Otra recomendación para mejorar la habilidad comunicativa escrita es solicitarle al estudiante que aporte reglas de redacción y/u ortográfica aplicada a su trabajo realizado.

También se sugiere que dentro de las rúbricas se considere que la correcta redacción y ortografía sean aspectos a evaluar. Igualmente debemos ser conscientes, tanto estudiantes como docentes, que la comunicación escrita de forma coherente y clara requiere tiempo para su maduración y que cada vez que se hace uso de ella se deben seguir las reglas gramaticales, signos de puntuación y que la formalidad de los mensajes es sin lugar a dudas esencial.

Llevar a la práctica todas las propuestas para mejorar esta habilidad comunicativa en cada uno de los estudiantes requiere de mucho tiempo y dedicación tanto para estudiantes como para los asesores, pero al final vale la pena el esfuerzo.

Referencias

- Cantú L., Flores J. y Roque M. (2005). *Comunicación oral y escrita*. México: Compañía Editorial Continental.
- Secretaría de Educación Pública (SEP). (2008a, 26 de septiembre). Acuerdo número 442 por el que se establece el Sistema Nacional de Bachillerato en un marco de diversidad. *Diario Oficial*.
- Secretaría de Educación Pública (SEP). (2008b, 16 de octubre). Acuerdo número 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el marco curricular común del Sistema Nacional de Bachillerato. *Diario Oficial*.

Autor

Claudia García Pérez

Asesora en el Bachillerato Virtual
Sistema de Universidad Virtual,
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
cgprz@yahoo.com.mx