



**El proceso comunicativo como elemento sustancial en la nivelación
de carrera del instituto de admisión y nivelación de la
Universidad Técnica de Manabí**

Laura Isabel López Mera

laura.lopez@utm.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-3594-8152>

Ingeniero en Comercio Exterior,
Magíster Administración en Empresas,
Docente Instituto de Admisión y Nivelación,
Universidad Técnica de Manabí

Lady Diana Intriago Intriago

lady.intriago@utm.edu.ec ; ladyica8@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0606-0517>

Ingeniero en contabilidad y Auditoría,
Master Universitario en dirección y Asesoramiento Financiero,
Docente Instituto de Admisión y Nivelación,
Universidad Técnica de Manabí

Erika Adriana Hernández Ponce

erika.hernandez@utm.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-8833-4341>

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría,
Máster Universitario en Tecnología Educativa y Competencias Digitales,
Docente Instituto de Admisión y Nivelación,
Universidad Técnica de Manabí

Nexar Lenin Zambrano Zambrano

nexar.zambrano@utm.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-4375-7287>

Licenciado en Psicología Educativa y Orientación Vocacional,
Magister en Comunicación Educativa,
Analista 1- Instituto de Admisión y Nivelación,
Universidad Técnica de Manabí

Ricardo Larry Castro Coello

ricardo.castro@utm.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-4447-5529>

Ingeniero Industrial,
Magister en Gerencia Educativa,
Magister en Calidad,
Docente Carrera Ingeniería Industrial,
Universidad Técnica de Manabí

RESUMEN

El presente artículo se basa en el proceso comunicativo como elemento sustancial en la Nivelación de carrera del Instituto de Admisión y Nivelación de la Universidad Técnica de Manabí donde la definición técnica indica que el proceso de comunicación es aquel que se da entre un emisor y un receptor, donde el primero emite un mensaje en forma de código dirigido al segundo, el cual se lleva a cabo mediante un determinado canal. Es así como se indica que para que se dé el acto comunicativo, deben existir dos elementos clave, tanto el emisor como el receptor; sin embargo, la proporción emisor - receptor puede variar. La presente investigación se ajusta a un diseño no experimental, por el simple hecho de que no se estimulará ninguna variable para medir su efecto o relación con la otra, de la misma manera se la considera transversal ya que fue realizada en un mismo período de tiempo. De la misma manera, es de nivel explicativo-correlacional, ya que se centra en la posibilidad de poder medir la relación entre las dos variables de estudio. Tanto el proceso comunicativo como la creación y gestión del conocimiento han sido expresados mediante modelos teóricos que los describen y explican. Sin embargo, no siempre existe un reconocimiento en conceptos, variables, indicadores y relaciones de los vínculos que existen entre ellos.

Palabras claves: procesos comunicativos; emisor; receptor; comunicación; información

**The communicative process as a substantial element in leveling
of career of the institute of admission and leveling of the
Technical University of Manabi**

ABSTRACT

This article is based on the communicative process as a substantial element in the career leveling of the Institute of Admission and Leveling of the Technical University of Manabí where the technical definition indicates that the communication process is one that occurs between a sender and a receiver. , where the first emits a message in the form of a code addressed to the second, which is carried out through a certain channel. This is how it is indicated that for the communicative act to take place, there must be two key elements, both the sender and the receiver; however, the sender-receiver ratio may vary. The present investigation is adjusted to a non-experimental design, for the simple fact that no variable will be stimulated to measure its effect or relationship with the other, in the same way it is considered cross-sectional since it was carried out in the same period of time. . In the same way, it is of an explanatory-correlational level, since it focuses on the possibility of being able to measure the relationship between the two study variables. Both the communication process and the creation and management of knowledge have been expressed through theoretical models that describe and explain them. However, there is not always a recognition in concepts, variables, indicators and relationships of the links that exist between them.

Keywords: communicative processes, sender, receiver, communication, information

Artículo recibido: 03 marzo 2022

Aceptado para publicación: 20 marzo 2022

Correspondencia: laura.lopez@utm.edu.ec

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un fenómeno social que engloba todo proceso social, con distintos signos que forman lenguajes comunes comprensibles para la generación de la retroalimentación o comúnmente conocido la comunicación. La Real Academia de la Lengua Española (REA) define a la comunicación, como: “el trato o efecto de comunicar, así como la transmisión de señales mediante un código común entre un emisor y un receptor”. Guzmán (2017).

El lenguaje como elemento esencial para la comunicación humana ha sido una de las grandes preocupaciones a lo largo de la historia de la educación. Por ello este tema ocupa un lugar preponderante en los programas curriculares de todos los niveles educativos, principalmente en los niveles de Universidad. Las habilidades escritas (escribir y leer) han adquirido mayor prestigio social y, en consecuencia, los procesos de lectura y escritura tienen más atención pedagógica en las aulas de clases. Esto se debe, por una parte, a que estos procesos son más complejos de adquirir y, por otra parte, a que tradicionalmente se creía que la función de la escuela era enseñar a leer y escribir.

Esta realidad representa un gran desafío para los docentes, puesto que, no se trata solo de enseñar nuevos conocimientos que deben dominar los educandos, también deben enfrentarse a la realidad de repensar y reinventar su práctica pedagógica para lograr la formación de estudiantes que puedan comunicarse de manera oral y escrita en forma competente en las diferentes situaciones y escenarios que se les presente.

La naturaleza social del ser humano hace que necesite de otras personas para realizar sus propios proyectos individuales o personales que éstos sean; por lo que la comunicación, en todos sus niveles (intrapersonal, interpersonal), hace parte fundamental de la vida humana, lo que la lleva a ser uno de los procesos que sostiene la sociedad, porque por medio de ella el hombre ha podido evolucionar y llevar a cabo grandes transformaciones sociales que no habrían sido posibles sin el desarrollo de la capacidad comunicativa. Mancera (2021).

Queda claro que el proceso comunicativo no consiste simplemente en hacer uso del lenguaje para transmitir unilateralmente determinados conocimientos que antes las personas no los poseían. Es necesario usar el lenguaje apropiadamente en las diversas situaciones que se presentan día a día, entre hablantes reales y en contextos sociales e históricos concretos, es decir, desarrollar la competencia comunicativa (Cassany, 1994).

Al respecto Zebadúa y García (2021) plantean que, para el enfoque comunicativo, el estudiante se convierte en el principal centro de interés, porque es en quien se verá reflejado el aprendizaje y, juntamente con el docente, constituye el binomio necesario para lograr que los procesos de enseñanza y aprendizaje sean significativos. Al plantear la competencia comunicativa como enfoque didáctico y propósito educativo central, se pretende mejorar las capacidades de comprensión y producción textual de los estudiantes y desarrollar sus capacidades como oyentes y hablantes reales, de acuerdo con situaciones concretas de comunicación.

A partir de tal reconocimiento, se genera un particular proceso comunicativo. De aquí que quepa tomar precauciones con respecto a la identificación de las prácticas de investigación social con procesos comunicativos especiales, en sí mismos. Tales procesos son producto de una definida situación social, configurada por un conjunto de normas que incluyen las relativas a los procesos comunicativos.

Desarrollo

Kaplún (2020) en su libro ‘Una Pedagogía de la Comunicación (El Comunicador Popular)’ identifica dos formas de entender el término comunicación, son: “1.- Acto de informar, de transmitir, de emitir. 2.- Diálogo, intercambio; relación de compartir, de hallarse en correspondencia, en reciprocidad. Verbo: comunicarse. En realidad, la más antigua de estas acepciones es la segunda. Comunicación deriva de la raíz latina *communis*: poner en común algo con otro. Es la misma raíz de comunidad, de comunión; expresa algo que se comparte: que se tiene o se vive en común”. (p. 54). Por ende, la comunicación es un fenómeno social, inter – multi disciplinario en constante evolución, que surge de la necesidad propia del ser humano para comunicarse con otras personas, empleando códigos comunes entre emisor y receptor, por medio de un canal sin interferencia de ruidos y enmarcados en un contexto.

Dado que la comunicación se encuentra alimentada por varias ciencias del conocimiento, tales como: la psicología, la sociología, la antropología humana, la neurociencia, entre otros. José Martínez Terreno (2016) en su texto ‘Teorías de comunicación’ aborda un análisis de la evolución de las teorías de la comunicación social, desde dos enfoques la primera se basa en el estudio de los medios de comunicación social y su influencia en la construcción de los imaginarios y el segundo enfoque habla sobre el sistema social y las

funciones que estas ejercen, teniendo en consideración la segunda propuesta para este apartado.

Todo este proceso de recreación de significados parte desde los saberes culturales comunes, ya que tanto el representante como el intérprete son entidades mentales, ya que mediante las experiencias ellos crean símbolos en relación al objeto que comprende el mundo que nos rodea, y no es posible construir signo para un objeto que no hubiera sido signo previamente, y si por cualquier causa llegara a deformar un código, esto se vería afectado en el proceso comunicativo.

“La comunicación es un proceso que relaciona comunidades, sociedades intermedias, gobiernos y ciudadanos en la participación y toma de decisiones conjunta ante los estímulos y los factores que, de manera permanente, presenta aquellos ambientes socioeconómicos y políticos” de forma generalizada lo dijo Uranga (2018) en una recopilación de su artículo titulado ‘La comunicación como objeto de estudio’. La REA define proceso, como: “cualquier fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo; esto es entender que un proceso es dinámico, en un constante devenir, eternamente cambiante y continuo”.

Uranga (2018) también sintetiza los elementos que intervienen en el proceso comunicacional, dice que: “La comunicación es un proceso social de producción, intercambio y negociación de formas simbólicas, que es fase constitutiva del ser práctico del hombre, generadora de conocimientos y bases de la cultura” (p. 1). Torres (2017), en su apartado de lenguaje y comunicación, el cual enfatiza la importancia del lenguaje en la producción de procesos comunicacionales, dice que: “La producción del lenguaje debe ser interpretada también como un proceso comunicativo, con repercusiones sociales”. Torres (2017). El proceso comunicación va de la mano con los códigos del lenguaje, las cuales se encuentran delimitadas según el contexto socio – cultural en la cual se encuentran. Al hablar de procesos comunicaciones es pensar, en ‘un motor de un vehículo que necesita movilizar’ a partir de los elementos como los signos, y la retroalimentación, son variables importantes en la comunicación social.

La interacción, es una de las condicionantes de la acción social dada la importancia que tiene la interacción en el proceso comunicativo, Martínez (2016) dice que: “La interacción es escenario de la comunicación, y a la inversa. No existe una sin la otra. En el proceso de comunicación los sujetos proyectan sus subjetividades y modelos del mundo,

interactúan desde sus lugares de construcción de sentido.” La sociología está dentro del estudio de la comunicología, debido a sus aportes en la interacción social, en la generación de signos a partir del empirismo en la vida cotidiana, la identificación social, y todo esto enmarcado en un contexto; sobra decir que la sociología, es una de las ciencias que ayudan a la construcción de procesos comunicacional.

Tomando en base el libro de ‘Psicología de la comunicación’ de Torres (2017), se juntan cuatro modelos principales: la primera, hecha por Aristóteles; la segunda, por Lasswell; la tercera pertenece a Shannon y Weaver; y la última, de Jakobson, cada una desde diferentes puntos de vista. El primero pertenece al modelo Aristotélico de la comunicación Torres (2017) en el cual se identifica ya los tres primeros elementos “Emisor – Discurso – y; Audiencia” formando así un modelo lineal de comunicación.

Al analizar el carácter de la comunicación social, participativo e innovador en el aprendizaje de los estudiantes, conlleva a concebirla cada vez más creativa e innovadora. Asimismo, debe contribuir a que el estudiante alcance, en las circunstancias específicas en que se gesta, mayores grados de dominio sobre el mundo que lo rodea y sobre sí mismo. La preocupación educativa, constituye un medio específico de marcado interés, que exige la articulación de nuevas y emprendedoras acciones comunicativas y didácticas, que justifican la investigación. Otro aspecto es, la pertinencia consciente sobre el análisis de la ética y la comunicación a través de las visiones y perspectivas actuales. Lo cual conlleva a visibilizar con objetividad donde se acentúa la individualización y unicidad del proceso. En este ambiente, se articulan estrategias universitarias enfocadas a la búsqueda de soluciones efectivas, que contribuyan al intercambio de saberes y de pensamientos lógicos para la formación de valores morales e intelectuales.

Por otra parte, los profesores de la educación superior tienen ante sí distintos desafíos. Primero, compartir contenidos preestablecidos en los programas de estudios a través de diferentes tipos de clases. “Las clases se clasifican sobre la base de los objetivos que deben alcanzar”. Por tanto, responden a múltiples acciones que conllevan en la práctica ordenada, la renovación de métodos de comunicación en favor de un modelo educativo que actúe sobre los procesos cognoscitivos del estudiante. En segundo lugar, los estudiantes que incursionan por primera vez en la universidad como cambio sociocultural, evidencian una nueva filosofía entre el pensar y el ser. En estas circunstancias, la actividad cognoscitiva y científica del profesor, requiere de la sistemática auto

preparación disciplinaria, para cumplir con la función social de la comunicación humana, que se establece entre la materia a impartir y el sujeto que aprende.

Romeros (2020) menciona que, el proceso de comunicación puede concebirse desde la objetividad, como un espacio de aprendizaje creativo entre los actores participantes, pues esta demanda de nuevas formas de pensar-ser. Los nuevos escenarios exigen la filosofía pedagógica, rompe con los esquemas normativos centrados en la actividad protagónica del profesor, sujeto de conocimiento, el enfoque asistencialista como control social, y la actividad pasiva de los estudiantes, los cuales muestran la ausencia de conocimientos significativos que pueden estar condicionado por los modelos educacionales.

Por tanto, la comunicación, debe transitar desde un enfoque reactivo a un espacio proactivo de acciones. Herrero (2019) esta situación debe incorporar distintas formas de saber, de aprender a aprender, de desaprender, del deber ser, de dialogar, de satisfacer necesidades sociales, de participar en el empoderamiento social, al cambio del sujeto mismo, y la estrecha relación con la misión universitaria comprometida con el encargo social. Los profesionales preparados para transmitir y difundir conocimientos útiles que faciliten la comprensión, incidan en la transformación de la sociedad desde una nueva concepción del mundo dialéctico materialista.

Para cumplir con estos objetivos, resulta necesario superar los procesos comunicativos oficialistas, dogmáticos, rígidos y acompañados por espíritus triunfalistas. La construcción de nuevas mentalidades y estrategias que dinamicen la comunicación, la ética, la empatía y el aprendizaje auténtico, desde las universidades, con saberes científicos. Sarmiento (2021), el proceso de comunicación demanda con urgencia, la renovación de los quehaceres pedagógicos contemporáneos. El protagonismo y participación de los profesores y los estudiantes inmersos en el proceso, de cara al cambio social, comprometido con el modelo de desarrollo del país.

Ante esta realidad, CIPS (2020) se propone concebir una comunicación creadora que dinamice y rompa con las cadenas de la dependencia de la enseñanza centrada en el profesor. Proceso de construcción colectiva, por una parte, del profesor como facilitador de conocimientos teóricos y prácticos para ser comprendidos. Por otra parte, la responsabilidad y compromiso de los estudiantes de aprender estos saberes transmitidos desde la formación docente y científica, que conllevan interés, motivación, actitud activa de los contenidos que reciben, la cultura de la búsqueda constante de literaturas u otras

fuentes que enriquezcan el conocimiento, arte de saber y no de saber repetitivo carente de análisis.

Establecer una comunicación clara y efectiva en el contexto Educativo Superior demuestra su relevancia para proporcionar un proceso formativo de calidad donde las interrelaciones y logros de acuerdos entre los actores implicados generan beneficios de índole personal, cultural, político, sean estos de interés individual o colectivos.

Para el criterio de los estudiantes, esta percepción no es por el sistema, sino por la calidad de comunicación que poseen ellos con los docentes, ya que sus dudas e interrogantes no son subsanadas a tiempo y en la medida que ellos requieren, donde el criterio del educador se ajusta a la revisión meticulosa de las rúbricas diseñadas para cada tarea, es decir que el estudiante tiende a divagar por mucho tiempo sin encontrar respuesta alguna, lo que implica que el tiempo asignado para su ejecución es mínimo, lo que conlleva en muchos de los casos a su incumplimiento.

La importancia de potencializar la comunicación efectiva en el sistema de enseñanza superior radica en el enfoque central del ser humano como miembro activo de la sociedad; por consiguiente, se han derivado una serie de estudios realizados con antelación que destacan la importancia de la comunicación entre los que se encuentra el estudio realizado por Sanz (2016), que destaca la importancia de las características comunicativas que se evidencian con frecuencia en el proceso docente y que influyen negativamente en su relación con el educando si éstas son mal orientadas.

De la misma manera, Kaplún (2018), en su libro titulado “Una Pedagogía de la Comunicación” hace alusión al término de Comunicación Educativa, que bajo su perspectiva no es solo una especialidad, que encierra el desarrollo profesional de los docentes, más bien considera que toda acción educativa, aun aquella que se realiza de forma presencial dentro de clases y sin ningún medio, implica un proceso comunicativo. Para Peñalosa et al. (2020), conceptualizar el aprendizaje amerita la revisión de los modelos y estrategias utilizados para la creación de programas de enseñanza, donde se debe considerar el ambiente de entrega, la estructura de los contenidos y materias, el diseño de experiencias educativas, el fomento de las estrategias de aprendizaje, los procesos cognitivos de construcción de conocimiento y como factor fundamental la comunicación. Lo que implica que el docente debe estar preparado para generar una

comunicación educativa a través del diseño y uso adecuado de las estrategias de enseñanza, donde se pone en manifiesto su creatividad, imaginación y predisposición.

A pesar del éxito manifestado por Luis Solís, director del área durante el año 2016 Comunicación Institucional, (2016), han surgido una serie de dificultades dentro de los procesos educativos, los mismos que se relacionan a la calidad de la comunicación por parte de los docentes, quienes condicionan a la misma a una frialdad centrada en el acceso y administración del Sistema de Gestión Académica-SGA, el mismo que posee una serie de recursos tecnológicos que le permite manejar información y material de aprendizaje por materia, visualización de tareas y notas ajustadas a una rúbrica de presentación que limita la interacción con el docente, ya que sus criterios se sustentan en la lectura y ejecución de la misma.

En cuanto a la competencia comunicativa profesional pedagógica, Pompa y Pérez (2015) hicieron referencia a que durante el proceso educativo, no solo se dirige a generar un clima adecuado, sino que tiene una influencia directa sobre los individuos, a consecuencia es necesaria una preparación de los profesores; para que usen la lengua adecuadamente en los contextos diversos, adicionalmente de utilizar el lenguaje en sus diversas manifestaciones o como mecanismo de expresión inclusivo, que permita codificar con claridad el mensaje e influenciar en el escucha. Se puede afirmar que posee peculiaridades y finalidad específica, ya que es un elemento singular durante la formación de la personalidad en el campo pedagógico, por ello sería también una destreza profesional.

En la educación, es capital la comunicación entre los diferentes actores que intervienen en él, fundamentalmente entre profesores y alumnos, esto implica la implementación de estrategias adecuadas de comunicación tanto de manera oral como escrita. En las diferentes tendencias del proceso de enseñanza, a lo largo de su historia, se ha revelado en diferentes niveles la comprensión del aprendizaje, en calidad de proceso humano complejo multifactorial e intersubjetivo, mediado por la praxis del hombre, la cual constituye su principio, base y fundamento, evidenciando su naturaleza social, por lo que comunicarse es una necesidad para el ser humano, para su existencia y desarrollo. Errázuriz (2017).

En este sentido, existe la necesidad de que los estudiantes de cualquier nivel de educación y en particular, en la Educación Universitaria, posean un nivel alto en el desarrollo de las

competencias de la comunicación tanto oral como escrita. Existe unanimidad en cuanto a considerar como necesaria e imprescindible la educación del sujeto en la formación de competencias comunicativas. Un buen aprendizaje necesita del desarrollo de un elevado nivel comunicacional. Comprender el aprendizaje como proceso de comunicación implica la interacción en el proceso de enseñanza profesor-alumno y alumno-alumno, en calidad de actores esenciales del proceso de construcción del conocimiento. González et al., (2015).

La comunicación favorece la construcción del conocimiento bajo las siguientes condiciones: la existencia de un clima interactivo sano basado en: el respeto, la confianza, la motivación, el trabajo en equipo y la tolerancia; la construcción del conocimiento se efectúa a través de la comunicación marcado por la labor de búsqueda y reflexión crítica; la interacción debe garantizar la continuidad del proceso de construcción del conocimiento en lo individual Aguilar et al., (2016) En la enseñanza actual, el proceso docente, se desarrolla a través de la interacción entre profesor y alumno y entre los estudiantes. Por tales razones, los procesos de enseñanza constituyen por excelencia un espacio de comunicación en el campo pedagógico. Errázuriz (2017).

La enseñanza es imposible sin un proceso de comunicación. Una de las funciones esenciales y universales de la educación es transmitir de generación en generación, toda la tradición, historia, conocimiento y cultura en general del desarrollo alcanzado por la humanidad a lo largo de su existencia; esta herencia solo se puede transmitir a través del proceso de comunicación La actividad docente tiene como función esencial establecer la adecuada correlación entre el saber aportado por el profesor y el saber del alumno, vinculado indisoluble-mente al proceso de comunicación activa, y de comunicación, en este orden las relaciones interpersonales constituyen un componente esencial del proceso docente y le confieren características suigéneris.

Es incuestionable el valor educativo de la comunicación, los hombres se educan en el proceso de comunicación, compartiendo el saber, socializando los conocimientos y aprendiendo por medio de la comunicación en cualquiera de sus formas; en la interacción humana es obligatorio el proceso de comunicación.

En torno a la comunicación en el proceso educativo Aguilar et al. (2016) exige la necesidad de que el docente: (...) exhiba un conjunto de competencias comunicativas, que permiten el entendimiento entre las personas, la importancia de esta competencia, rebasa

los límites de la comunicación en el proceso docente. En el proceso docente es tan importante la comunicación oral como escrita, esta última es una acción compleja, que implica que el escritor posea conocimientos, habilidades básicas, estrategias y capacidad para coordinar un conjunto de procesos. (p.16).

El acto de escribir ha conectado a las personas durante toda su vida por una diversidad de objetivos personales y profesionales: comunicarse con familiares y amigos, realizar una función relacionada con el trabajo, mantener un registro confidencial de las acciones, expresar una perspectiva o estimación política. Los profesores deben ser conscientes de que la capacidad para escribir de los estudiantes sin importar su propósito ha de desarrollarse en un ambiente positivo y útil. Además, es necesario que los docentes se centren en la escritura como un proceso comunicativo y alentar el esfuerzo personal al producir textos breves, exploratorios o incluso más ampliados y pulidos que permitan a los estudiantes desarrollar confianza y fluidez, por un lado, y el control de sus habilidades de comunicación, por el otro.

Elementos del proceso comunicativo

Como lo menciona Comunicación Institucional. (2016), una forma de entender lo que es el proceso comunicativo y cómo funciona, es aprendiendo a diferenciar los elementos básicos que lo conforman, estos son:

- **Emisor:** Este es el encargado de transmitir o emitir el mensaje con el objetivo de que sea recibido de forma clara, concisa y eficaz. La cantidad a la cual esté dirigido el mensaje puede variar, pero debe existir una intención comunicativa para que se genere este proceso.
- **Mensaje:** Para que se dé el proceso comunicativo debe existir un contenido, una idea, un mensaje a transmitir, es por eso que este elemento es clave para llevar a cabo la actividad de la comunicación. Se define como todo aquel contenido que se quiere hacer llegar al receptor, pero es importante resaltar que este debe ser bien estructurado, para que sea fácilmente entendible por el receptor.
- **Código:** Entre los elementos comunicativos este determina la forma en la que el emisor configura el mensaje, lo que define el éxito o fracaso de la transmisión del mismo, ya que se debe escoger el código más adecuado. Ejemplo de esto puede ser el idioma en el cual está expresado el mensaje, el lenguaje corporal utilizado, etc.

- **Canal:** Básicamente es el medio por el cual llega el mensaje al receptor. Es por eso que la elección del canal más adecuado es tan importante, ya que permite que el mensaje llegue al receptor de una forma clara y precisa; el más utilizado para comunicarse de forma inmediata es la comunicación oral o comunicación verbal, pero también se puede usar la forma escrita como periódicos, correos electrónicos, mensajes de texto, etc.
- **Decodificación:** Esta parte del proceso es correspondiente al receptor, el cual trata sobre comprender o interpretar el mensaje que le ha llegado para así dar una respuesta coherente de ser necesario.

Para finalizar, es importante aclarar que lo que es el proceso comunicativo como tal, debe catalogarse como una actividad dinámica, ya que los papeles dentro de la misma tienen dicha característica y tienden a cambiar. Una forma de entender este esquema es señalando que el emisor, una vez expresado el mensaje, debe aguardar una respuesta del receptor, convirtiéndose a sí mismo en receptor y el otro en emisor.

Hay algunos elementos que pueden impedir que el proceso de comunicación no se lleve a cabo de manera fluida, y eficaz. Es el caso del ruido. Puede ser que se produzca si el mensaje no está bien elaborado, si el canal escogido no es el más adecuado, o si el receptor no es capaz de entender los códigos y los contenidos que está recibiendo. Rosario (2020), Si se da este problema el proceso comunicativo no se lleva a cabo de forma óptima por lo que habría que valorar en que se está fallando y llevar a cabo un proceso de comunicación más cuidado y eficaz cuidando al detalle cada elemento que interviene.

Es mediante el acto de interacción humana y social donde encuentra su síntesis y posibilidad de objetivar la capacidad activa de un sujeto que puede orientarse hacia el objeto, percibirlo, experimentarlo, valorarlo, razonarlo, manipularlo, imaginarlo y representárselo y de esa manera aprenderlo y desarrollar las habilidades para asumirlo, saber hacer cosas con él y transformarlo. En ello juega un papel importante el proceso comunicativo, pocas veces reconocido como tal, enunciado con su propia terminología y menos asociado al conocimiento, su generación y gestión.

Desde las Ciencias de la Información han aparecido posturas interesantes que proponen un análisis de los conceptos operativos de información y comunicación, a partir de los cuales recrea una plataforma conceptual que apuesta por el entendimiento de estas categorías en una óptica complementaria y arraigada a orientaciones socioculturales. Con

ello sienta las bases para una redimensión de supuestos históricos que regulan los acercamientos a los actores sociales de los procesos informacionales y comunicativos Malheiro da Silva, (2020). Igualmente se enriquecería la visión académica de estos procesos, necesitados de visiones convergentes a las que está llamando la sociedad de la Información, la Comunicación y el Conocimiento, también denominada del Aprendizaje o Sociedad Red, nominaciones que muestran, -además de ausencia de consensos y multiplicidad de perspectivas intervinientes en los debates contemporáneos-, la necesidad de calificar y distinguir el mundo de hoy con complejo entramado económico, político y sociocultural emergente, de otros modelos y lógicas de articulación.

Para Martín (2017), en la comunicación están implicados elementos de distinta naturaleza cuyas relaciones están pautadas. Los intercambios comunicativos de información son procesos que ocurren en el interior de un sistema: el sistema de comunicación (SC) que se interrelaciona con un objeto de referencia (SR), o sea “aquello a propósito de lo que se comunica” y que, hasta la aparición de las representaciones, el universo referencial y el de las indicaciones comunicativas se desarrollan solidariamente. Esta observación es de la mayor importancia para el planteamiento de las ciencias de la comunicación; porque significa que el estudio de todos los sistemas comunicativos, sean animales o humanos, requiere del análisis de las relaciones que tienen con el sistema de objetos de referencia. Según este autor la comunicación humana presenta todas y cada una de las características que identifican a los sistemas finalizados; en la comunicación intervienen componentes cuyas relaciones están organizadas; los componentes de la comunicación son heterogéneos y asumen funciones diferenciadas en el proceso comunicativo; la comunicación humana persigue algún fin. La comunicación entre actores humanos aparece como un sistema finalizado, cuyos componentes están constreñidos a ocupar las posiciones y cumplir las funciones que les asignan los comunicadores. Estas características de la comunicación permiten estudiar los intercambios de información como procesos que ocurren en el interior del sistema comunicativo, el cual no es completamente autónomo; funciona abierto a las influencias exteriores de otros sistemas no comunicativos, las mismas que controlan en mayor o menor grado el funcionamiento del sistema de comunicación. El control se ejerce sobre todos y cada uno de los componentes. A la vez, el propio sistema de comunicación afecta al funcionamiento de los otros sistemas con los que está relacionado, o sea, el social y el de referencia.

Información y comunicación constituyen dos conceptos operativos que sirven para designar y comprender un fenómeno humano y social, que consiste en la capacidad innata y adquirida de dar forma (ideas, sensaciones, emociones, etc.) y de interactuar con los otros o de poner en común aquello a lo que se da forma”. Silva (2019, p.30). Teniendo en cuenta esta revisión de los cimientos conceptuales acerca de la información y la comunicación, a raíz de encuadres distanciados de los paradigmas hegemónicos, el propio autor defiende la pertinencia de la noción de info-comunicación Silva, (2019).

Recordar que el modelo dialéctico del sistema comunicativo que se acaba de describir queda abierto a una relación de interdependencia con otros sistemas que intervienen en su funcionamiento: los objetos de referencia de la comunicación y las intervenciones y mediaciones originadas en el sistema social. Una mirada detenida permite observar un modelo descriptivo- explicativo de la comunicación en general aplicable al mundo animal y a los humanos en cualquier escenario de relación, micro, meso y macro, con o sin tecnologías y con los más disímiles propósitos. No falta en él la alusión a la información y al conocimiento, al resultarles elementos consustanciales, y al hacerlo lo refieren con sus denominaciones y resultan componentes de una relación mucho más diversa y compleja.

Martín Serrano (2017), sintetiza las características que distinguen a las interacciones comunicativas, en una contribución que se instituye como referente básico en la aproximación a la comunicación en tanto proceso esencialmente humano y social. Estas características son el intercambio de roles de emisión y recepción entre los agentes, carácter recurrente de la actividad comunicativa, capacidad de configuración de información de los agentes emisores, mutua regulación entre las formas de emisión y recepción, y vínculo entre autorregulación y heterorregulación de los comunicantes.

CONCLUSIONES

No se puede afirmar que el proceso comunicativo sea obviado en el proceso de creación y gestión del conocimiento y mucho menos que no sea referido. Tampoco en la dirección inversa, o sea, que el proceso comunicativo ignore su capacidad para generar y compartir el conocimiento. Lo que sí es un hecho demostrado en el análisis formulado es que desde el punto de vista disciplinar no se hacen visibles las conexiones existentes de manera conceptual entre el proceso comunicativo y la creación y gestión del conocimiento en los estudiantes universitarios. Resulta evidente el uso de términos distintos para llamar a la

misma cosa, lo cual no es un simple hecho léxico, es una realidad teórica que como modelos construcciones realizadas por los investigadores corren el riesgo de representar y describir realidades distintas y por tanto, mostrar relaciones poco claras de variables que caracterizan el proceso que expresan.

La comunicación es un factor muy importante para el ser humano, es un medio por el cual nos podemos expresar y dar a conocer información con algún motivo. Es fundamental que tanto la persona que envía y la que recibe el mensaje tengan una manera de entenderse, en lo contrario la comunicación no sería exitosa. Es importante saber reconocer cuál es la intención con la que enviamos o recibimos un mensaje, para así poder hacer un buen uso de las funciones lingüísticas y además no llegar a malentendidos dado el caso. Para llegar a cualquier acuerdo lo primero que se necesita es el diálogo, lo cual la mayoría de las veces es complicado, por esta razón es útil comprender toda esta información.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, P., Albarrán, P., Errázuriz, M., & Lagos, C. (2016). Teorías implícitas sobre la escritura: relación de las concepciones de estudiantes de Pedagogía Básica con la calidad de sus textos. *Revista Estudios Pedagógicos*, 42(3),7-26. <http://www.scielo.cl/pdf/estped/v42n3/art01.pdf>
- Cassany, D., Luna, M. y Sanz, G. (1994). *Enseñar Lengua*. España: GRAÓ.
- Compendio de resultados del Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas (CIPS) (2018). La Habana, Cuba. Editorial ACUARIO, 1985-2018. [internet] [citado 2020 marzo 05] Disponible en <http://www.cips.cu>
- Comunicación Institucional. (2016). UNEMI posee alto desempeño en procesos de Admisión. UNEMI. Recuperado de: <https://www.unemi.edu.ec/index.php/2016/03/24/unemiposee-alto-desempeno-en-procesos-de-admision/>
- Errázuriz, M. (2017). Teorías implícitas sobre la escritura académica en estudiantes de programas de formación inicial docente: ¿inciden en el desempeño escrito? *Signo y Pensamiento*, XXXVI (71), 34-50
- González, J., Salazar-Sierra, A., Molina, A., & Moya-Chaves, S. (2015). Acciones para la construcción de una política de lectura y escritura universitaria. *Revista Folios*, 41,143-155.

- Herrero E. (2019) Preparación pedagógica integral para profesores universitarios. La Habana. Cuba. Editorial Universitaria,
- Kaplún, M. (2018). Una pedagogía de la comunicación. Madrid; Ediciones de la Torre.
Recuperado de: <https://practicasdelaen2.files.wordpress.com/2013/04/kaplun.pdf>
- Kaplún, M. (2020). “Una pedagogía de la comunicación (el comunicador popular)”
Editorial: Caminos. La Habana – Cuba
- Martín-Serrano, M. (2017). Teoría de la comunicación. La comunicación, la vida y la sociedad. Madrid: Mc Graw Hill.
- Martínez, J. (2016). “Teorías de comunicación” Editorial: Universidad Católica Andrés Bello. Ciudad Guayana –Venezuela
- Peñalosa, E., García, C., Martínez, R. & Rojas, G. (2020). Modelo estratégico de comunicación educativa para entornos mixtos de aprendizaje: Estudio piloto. Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación, No. 37, pp.43-55. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36815118004>
- Pompa-Montes de Oca, Y. C., & Pérez-López, I. A. (2015). La competencia comunicativa en la labor pedagógica. Revista Universidad y Sociedad, 7(3), 160-167. <https://bit.ly/3kIH6vp>
- Romeros R. (2020) La Universidad que queremos. Rev. Alma Mater, la voz de los universitarios. 2019: [internet] [citado 2020 marzo 05]. 585. p.4. Disponible en <http://www.editorialabril.cu>
- Rosario (2020). *Proceso de comunicación*. Economipedia.com Peiró, 01 de diciembre
- Sanz, G. (2016). La comunicación con los estudiantes en el entorno virtual. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de: https://eformacion.files.wordpress.com/2008/02/comunicacion_estudiantes.pdf
- Silva, A. M. D. (2019). Informação y comunicação como projecto epistemológico em Portugal e no Brasil. En Z. Duarte y L. Farias (Eds.), A medicina na era da informação. Salvador: EDUFBA
- Silva, A. M. D. (2020). Mediações e mediadores em Ciência da Informação. Prisma.com, (9), pp. 1-37. Recuperado de <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/700/pdf>

- Sarmiento Y. (2021) La comunicación en los médicos generales integrales un dilema formativo y socio-cultural. *Rev Cubana de Tecnología de la Salud* [internet]. [citado 5 abril 2021]; 12(1): 91-99. Disponible en: <http://revtecnologia.sld.cu/pdf>
- Torres, M. (2017). “Psicología de la Comunicación”. Todos los derechos pertenecen a la Universidad de Barcelona
- Uranga (2018) en una recopilación de artículos titulado ‘LA COMUNICACIÓN COMO OBJETO DE ESTUDIO’.
- Zebadúa, M. y García E. (2012). Cómo enseñar a hablar y escuchar en clase. [Documento en línea]. Disponible: https://portalacademico.cch.unam.mx/materiales/libros/pdfs/librocch_hablaescuchar.pdf [Consulta: 2021, noviembre 19]