



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, LINGÜÍSTICA Y LITERATURA
CARRERA DE COMUNICACIÓN**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN COMUNICACIÓN CON MENCIÓN EN
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**LOS ASPECTOS DE RELACIÓN Y CONTENIDO EN LA DINÁMICA
DE COMUNICACIÓN MEDIADA POR PLATAFORMAS DE
VIDEOCONFERENCIA EN EL CONTEXTO DE LA COVID 19**

DIANA TAPIA NETO

MGRT. MARÍA ISABEL IMBAQUINGO

QUITO, JUNIO 2022

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, sé que todo ha sido posible por su infinito amor. Agradezco a mi familia que me ha apoyado en todo momento. Especialmente agradezco a mi mamá Margothcita, a mi papá Manuel, a mi hermana Daniela, a mi tía Nancy y a mi abuelita Piedad, los amo mucho. Gracias a mis amigos cercanos, que conocen el esfuerzo y el proceso que me tomó realizar este trabajo.

Ha sido muy grato llegar hasta aquí y redactar estas últimas oraciones.

DEDICATORIA

A Dios, mi razón de ser.

A mi familia y amigos que me han apoyando mucho.

Índice

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I: La Comunicación desde los Aspectos de la Relación y Contenido. Reflexión sobre la Importancia de la Comunicación Analógica en el Aspecto de la Relación	7
1.1. Axiomas de la comunicación humana	8
1.2. Patologías en la comunicación.....	14
1.3. Profundización del axioma 2: Los niveles de contenido y relación en la comunicación ...	17
1.4. Profundización del axioma 4: La comunicación digital y analógica.....	19
1.5. Comunicación no verbal	21
1.6. Comunicación sin cuerpo.....	25
1.7. Modelo de mediación dialéctica	28
1.8. Educación remota de emergencia.....	31
CAPÍTULO II: Descripción de los intercambios comunicativos en los aspectos de relación y contenido que se dan en las plataformas de videoconferencia en las clases sincrónicas.....	33
2.1 Descripción breve del contexto del estudio	33
2.2. Descripción de plataformas	37
2.3 Metodología.....	42
2.4. Conceptualización de las Categorías y Descripción de lo Observado.....	45
2.4.1 <i>Espacio virtual/ individual</i>	45
2.4.2 <i>Movimientos del cuerpo</i>	47
2.4.4 <i>Expresiones Faciales</i>	50
2.4.5 <i>Comportamiento de los Ojos (Dirección de la Mirada, Duración de la Mirada y Movimientos de los Ojos)</i>	52
2.4.6 <i>Comportamiento Vocal: Variaciones de Tonalidades, Volumen y Duración Durante el Discurso</i>	55
2.4.7. <i>Relación Estudiantes-Profesores</i>	57
CAPÍTULO III: La dinámica de comunicación mediada por plataformas de videoconferencia en los aspectos de relación y contenido	59
3. Análisis de Resultados.....	59
Conclusiones	74
Recomendaciones	77
Referencias:	80
Anexos	82

Índice de figuras

Figura 1 Modelo de Comunicación Transaccional.....	62
---	-----------

Índice de Anexos

Anexo 1 Matriz de Observación.....	81
---	-----------

Anexo 2 Cuestionario guía para entrevista a profesores.....	82
--	-----------

Anexo 3 Cuestionario guía para entrevista a estudiantes.....	85
---	-----------

RESUMEN

La presente investigación de carácter exploratorio, tiene como objetivo el análisis de los aspectos de relación y contenido en las dinámicas de comunicación en clases mediadas por plataformas de videoconferencia. Busca describir el proceso comunicativo en espacios virtuales sujetos a limitaciones en el analógico de la comunicación, producto de las disposiciones tecnológicas de las plataformas de videoconferencias y de las competencias de manejo por parte de los interlocutores. Para esto, se abordó la problemática desde una perspectiva cualitativa en dos momentos: observación de las interacciones comunicativas y análisis de las experiencias comunicativas de docentes y estudiantes. Se analizó las dinámicas comunicativas desde el enfoque de la teoría de la comunicación humana y desde el modelo de la mediación dialéctica para lograr aportar con sugerencias y reflexiones que beneficien la comunicación. Este aporte será de utilidad al buscar maneras de mejorar el acto comunicativo en las dinámicas virtuales.

Palabras claves: comunicación analógica, comunicación no verbal, metacomunicación, educación remota, comunicación humana.

INTRODUCCIÓN

La presente disertación, desde la mirada sistémica de la comunicación humana, explora los problemas comunicativos de los encuentros virtuales, tomando en cuenta que la comunicación analógica está condicionada a la naturaleza de las plataformas de videoconferencia, es decir, sufre ciertas adaptaciones mediadas por cámaras, micrófonos, conexión a Internet y otras variables propias de cada espacio en particular. Se busca identificar qué aspectos de la comunicación humana en el nivel de la relación y contenido se ven comprometidos, y en qué medida se pueden adaptar las dinámicas para proporcionar una mejor experiencia comunicativa. También, se propone una mirada desde el enfoque de la dialéctica de la comunicación, planteada por José Luis Piñuel Raigada, para orientar la reflexión al ámbito de la metacomunicación para analizar qué aspectos de la mediación metacomunicativa están condicionados en términos de expresión y de entendimiento por las limitaciones de las plataformas, para finalmente contribuir con aportes que estén direccionados al beneficio de la comunicación en sí.

Se mira esta investigación como beneficiosa para comprender el papel más adecuado que cada actor de la interacción comunicativa debe asumir para llevar las actividades mediadas por videoconferencias de manera más fructífera y eficaz para la comunicación.

Las modalidades virtuales y remotas de trabajo, estudios y relaciones, en general, han tomado protagonismo debido a las limitaciones en los años 2020 y 2021 por la pandemia provocada por la COVID-19. Debido a estas medidas de aislamiento social preventivo y obligatorio, las instituciones tuvieron que adaptar sus procesos y labores a la virtualidad. Varias actividades fueron retomadas por medio de plataformas virtuales, una de ellas las actividades educativas en los distintos niveles.

La teoría de la comunicación humana (1985) plantea ciertos principios, llamados axiomas, de comunicación. El segundo principio habla sobre los dos aspectos que están presentes siempre en un intercambio comunicativo: la relación y el contenido. En este axioma se explica cómo la relación entre interlocutores condiciona el mensaje. Por ejemplo, una madre dándole una orden a su hijo es muy diferente de un joven dándole la misma orden a su amigo, a pesar de que el contenido del mensaje sea el mismo. A su vez, la misma teoría sostiene que la comunicación en el aspecto de contenido es primordialmente digital (es decir se expresa

principalmente por el lenguaje verbal y responde normas semánticas y sintácticas) y en cuanto al aspecto de la relación, su comunicación es mayormente de carácter analógico (no verbal, no responde a reglas semánticas y sintácticas). Por este motivo se busca analizar la adaptación de los sistemas sociales y ecológicos a la comunicación mediada por plataformas de videoconferencia.

De esta forma se busca entender cómo la relación entre los participantes de clases virtuales se ve modificada debido al entorno en el que se lleva a cabo dicha comunicación mediada por plataformas de videoconferencia. Mediante la descripción y el análisis de los distintos factores o elementos que intervienen en la virtualidad y causan limitaciones a nivel de comunicación en los aspectos mencionados (de relación y contenido). Para alcanzar este objetivo esta disertación se articula en tres momentos. En el primer capítulo, se realiza una revisión teórica los principales conceptos y teorías: la teoría de la Comunicación Humana, haciendo énfasis en los axiomas 2 y 4; la Comunicación no verbal; la Comunicación sin cuerpo; el modelo de la mediación dialéctica y la educación remota.

El segundo capítulo, se acerca al objeto de estudio por medio de una observación participante de las clases remotas universitarias, se realizó una matriz de observación para categorizar las características observadas de los intercambios comunicativos. Además, se complementó la información con la realización de entrevistas a profesores y estudiantes que experimentaron estas dinámicas virtuales. En el tercer capítulo, se analizó la afectación en los niveles de contenido y relación de los intercambios comunicativos, basándose en los resultados recolectados de la observación y de las entrevistas.

CAPÍTULO I

⚡La Comunicación desde los Aspectos de la Relación y Contenido. Reflexión sobre la Importancia de la Comunicación Analógica en el Aspecto de la Relación.

1.1A. Enfoque Teoría de la Comunicación Humana

La presente investigación se desarrolla sobre la base de la teoría de la Comunicación humana, formulada de por representantes de la escuela-Escuela de Palo Alto o también llamada 'Escuela invisible'. La escuela-Escuela de Palo Alto nace en el estado de San Francisco y toma el nombre de su ciudad de origen. Es conocida como Universidad Invisible debido a que en los inicios de su formación no contaban con un espacio tangible de reunión, poco a poco se fueron integrando distintos investigadores de varias áreas como psicología, comunicación y filosofía. Nace a finales de la década de los 50's y sus aportes más notorios se dieron entre las décadas de los 60's y 80's. Sus principales exponentes son Gregory Bateson, Janet Beavin Bavelas, Ray Birdwhistell, Don. D. Jackson, Stuart Sigman, Albert Scheflen, Paul Watzlawick, Edward T. Hall y Erving Goffman.

~~Sus principales aportes se hacen en las ramas de psicología y comunicación, se plantea un modelo de comunicación interpersonal de modo orquestal (varios factores ocurriendo simultáneamente y en secuencia). Se consideran las múltiples acciones y reacciones tanto verbales como gestuales, las cuales solo pueden comprendidas correctamente en su contexto. En la comunicación humana se distinguen tres niveles: el sintáctico que corresponde a la formulación y transmisión del mensaje; el semántico que se enfoca en el sentido o el significado de dicho mensaje y, finalmente, el pragmático que es la influencia o afectación de la comunicación en la conducta, es la comunicación puesta en práctica. La escuela de Palo Alto estudia principalmente el plano pragmático. La acción de comunicar viene a ser la creación de sentido dentro de las interacciones tomando en cuenta todas las variables que interfieren en el momento.~~

Sus principales aportes se hacen en las ramas de psicología y comunicación: se plantea un modelo de comunicación interpersonal de modo orquestal (varios factores ocurriendo simultáneamente y en secuencia). Se consideran las múltiples acciones y reacciones tanto verbales, gestuales y no verbales de otra naturaleza, las cuales solo pueden ser comprendidas correctamente en su contexto.

De esta manera, la comunicación dentro del modelo es entendida como un proceso social continuo del cual todos participan. En el libro *Teoría de la Comunicación Humana*, Watzlawick et al. (1985) analizan los intercambios comunicativos de forma que descomponen estas interacciones de forma sistemática, usan el término cálculo para referirse a cada elemento que compone esta conducta comunicativa. Elementos que son necesarios y que aportan en el proceso de comprensión. Entre estos cálculos se pueden incluir los mensajes, los canales, el contexto, las relaciones entre participantes, el lenguaje corporal, las entonaciones, etc. Cada uno de ellos, estos cálculos (que vienen a ser variables) juegan un rol en el proceso y sistema de interacción que les permite a los interlocutores recabar la mayor cantidad de información.

Sobre lo expuesto, Watzlawick et al., (1985) plantean los axiomas comunicativos que todo intercambio social posee y en caso de ser perturbados daría como producto una comunicación patológica. Estos axiomas contemplan varios elementos, antes enunciados (espacio, lugar, cuerpos: gestos, aspectos, proximidad, etc.) que son parte fundamental en la construcción de los mensajes y por consecuencia del sentido en las conversaciones, por ello se retoma la noción del cálculo. El observar a la comunicación como una suma de diferentes variables y que a falta o perturbación de una o varias se daría paso a alteraciones, mencionadas como patologías de la comunicación.

1.2. Axiomas de la comunicación humana

Axioma 1: La imposibilidad de no comunicar. Todo comportamiento es comunicación.

Los autores ~~definen~~ que todo acto comunicativo es una conducta -de intercambio y viceversa. Plantean que comportarse es natural para la existencia humana y que además no hay un opuesto posible a comportarse, es decir es imposible no comportarse. Esto abarca las conductas voluntarias y conscientes, con claro fin comunicativo, por ejemplo, la felicitación que se le da alguien en una reunión de cumpleaños y, -Como también, los comportamientos impulsivos, instintivos, automáticos e inconscientes, por ejemplo, el gesto facial que se realiza cuando se recibe un regalo que no era del agrado del receptor.

De -incluso igual forma, se consideran los comportamientos involuntarios ~~que se tienen, relacionado~~ ya que hay intercambios comunicativos involuntarios o inconscientes, -qQue no tenían una intención comunicativa pero sin duda no pueden evitar de significar algo y por lo tanto comunicarlo. Por ejemplo, el gesto (gestos faciales y corporales) involuntario que una persona tiene al recibir un regalo que le disgusta. Obviamente, si una persona está en capacidad de ocultar esa molestia el mensaje cambiaría, pero en caso de no ser posible a pesar de no querer mostrarlo no deja de comunicar.

-En resumen, se entiende que toda conducta es comunicación, siempre se está comunicando con el simple hecho de ser y de hacer. Es imposible el no comunicar como es imposible el no comportarse, aun sin hacer nada se está comportando y se está comunicando. Por ejemplo, aun si la persona decide faltar a la reunión de cumpleaños, su ausencia estaría comunicando un mensaje específico (dependiendo de las circunstancias).

Axioma 2: Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación: Toda comunicación tiene dos niveles, el del contenido y el de la relación.

La comunicación (en cuanto a su nivel pragmático) tiene dos niveles: el mensaje y la relación. “una comunicación no solo transmite información, sino que al mismo tiempo impone conductas” (Watzlawick et al., 1985, pág. 52). El mensaje hace referencia al contenido del

intercambio “...cualquier cosa que sea comunicable al margen de que la información sea verdadera o falsa, válida, no válida o indeterminable” (Watzlawick et al., 1985, pá. 52 ~~Jackson, et.al. 1985,-~~). La relación hace referencia al margen connotativo del intercambio. Este es adaptable según su contexto, su intención y el receptor. En resumen, radica en el cómo el emisor quiere ser entendido y cómo el receptor lo entiende partiendo de la relación planteada previamente entre ambos.

~~En este aspecto es~~ Es importante mencionar que la teoría propone que la relación condiciona el contenido; es decir, dependiendo de la relación entendida entre los interlocutores, el mensaje se modifica, es más o menos formal, efectivo, entendido, obedecido, etc. Además, la comunicación de esta relación se establece mediante las continuas interacciones analógicas y digitales, con un énfasis especial en el aspecto analógico de los intercambios comunicativos.

Los niveles digital y analógico de la comunicación los explicaremos en el cuarto axioma.

Para explicar de mejor manera la conexión de la relación y la comunicación analógica y o verbal utilizaremos el ejemplo de los autores:

... si una mujer A señala el collar que lleva otra mujer B y pregunta: “¿Son auténticas esas perlas?”, el contenido de su pregunta es un pedido de información acerca de un objeto. Pero, al mismo tiempo, también proporciona —de hecho, no puede dejar de hacerlo— su definición de la relación entre ambas. La forma en que pregunta (en este caso, sobre todo el tono y el acento de la voz, la expresión facial y el contexto) indicarían una cordial relación amistosa, una actitud competitiva, relaciones comerciales formales, etc. B puede aceptar, rechazar o definir, pero, de ningún modo, ni siquiera mediante el silencio, puede dejar de responder al mensaje de A. (Watzlawick et al., 1985, ~~pág.~~ 62)

Las características de este axioma es uno de los funcionan como pilares fundamentos teóricos para esta investigación, ya que el objeto de estudio son los aspectos de relación y contenido en la comunicación virtual por plataformas de videoconferencia.

Axioma 3: La puntuación de la secuencia de hechos. Todo acto comunicativo funciona bajo una secuencia y sincronía de interacciones.

“La naturaleza de una relación depende de la puntuación de la secuencia de comunicación entre los participantes” (Watzlawick et al., 1985, pág. 60). Según los autores, la comunicación es comprendida como una serie ininterrumpida de intercambio de mensajes (interacciones). Los participantes del intercambio comunicativo llevan un proceso, llamado por los teóricos de la comunicación humana, “puntuación de secuencia de hechos”. Esta puntuación explica el ritmo de intervenciones que forman el flujo comunicacional. Cada integrante (emisores-receptores) saca una interpretación de los comportamientos del otro y como resultado crean una reacción a los mismos.

Los conflictos en las relaciones suelen surgir por la discrepancia de los miembros al momento de puntuar la secuencia comunicativa. Puntuar una interacción comunicativa es esencialmente, imponer el punto de vista sobre el otro sujeto. En una discusión esto se hace evidente ya que cada parte tiene sus argumentos y motivos por los cuales discute. Por lo tanto, intenta demostrar al otro el motivo de su molestia, su perspectiva de la situación.

Axioma 4: ~~Comunicación digital y analógica~~ La comunicación humana tiene dos niveles: Comunicación digital y analógica

Existen dos aspectos de un intercambio comunicativo ~~que también se deben considerar~~. Por un lado está el plano digital, que viene a ser la información contenida en el mensaje (existe

intención comunicativa consciente elevada). Por otro lado está el plano analógico que es la forma de comunicarlo (usualmente no hay una intención comunicativa consciente tan elevada). Dentro de este axioma se consideran otros factores análogos que intervienen en la comunicación, como el espacio, la distancia, la entonación, el volumen, la rapidez, etc. ~~Dentro~~ ~~En de-la la~~ pragmática de la comunicación, ambos aspectos, digital y analógico se complementan. Al comunicarse, los sujetos componen mensajes en ambos aspectos, consciente o inconscientemente. Por ello, entendiendo que todo comportamiento comunica, debemos reconocer que el entorno, los gestos o todo tipo de lenguaje no verbal ~~y (entonaciones incluidas)~~ pueden cambiar el sentido del mensaje.

Un ejemplo claro puede ser uso del sarcasmo o la ironía que solo pueden ser entendidas si se percibe suficientemente claro los aspectos digital y analógico. Otro ejemplo, es que esta dualidad análogo-digital juega un papel importantísimo en la detección de la mentira. Para un individuo le puede resultar más fácil mentir en una llamada telefónica que en la presencia de la otra persona. Sobre todo si involuntariamente mantiene gestos o comportamientos delatadores. ~~Este axioma también va a ser un pilar~~ Al igual que el aspecto de la relación y el contenido, este axioma se considera como fundamento teórico dentro de la investigación ya que se busca entender cómo ~~la faltan~~ alteraciones o limitaciones en el aspecto de comunicación analógica afecta en la dinámica comunicativa.

Axioma 5: Interacción simétrica y complementaria.

Los intercambios comunicativos pueden ser de naturaleza simétrica o complementaria. “Pueden describirse como relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia” (Watzlawick et al., 1985, pág. 68) respectivamente. Es simétrica cuando los involucrados

tienden a responder con una conducta de recíproca o de similar intención que el emisor (Ej.: comunicación entre amigos cercanos). Es complementaria cuando las intervenciones de uno apoyan o contribuye al rol que están cumpliendo, pueden ser opuestas a las del otro (Ej.: comunicación entre jefe y subordinado). “La interacción simétrica se caracteriza por la igualdad y por la diferencia mínima, mientras que la complementaria está basada en un máximo de diferencia” (Watzlawick et al., 1985, pág. 69).

Esta teoría y sus axiomas nos proporcionan nociones claras de los elementos, niveles y aspectos presentes dentro de un intercambio comunicativo. Para esta disertación se analizarán específicamente los axiomas 2 y 4 (Los aspecto de relación y contenido en la comunicación; los niveles analógico y digital dentro de la comunicación). Ya que, ambos axiomas se refieren a niveles que requieren de la comunicación no verbal. Al estar sujeta la comunicación no verbal a limitaciones de las plataformas de videoconferencia, estos axiomas se ven más comprometidos al momento de analizar las dinámicas comunicativas. Esto se debe a que hay una estrecha dependencia entre la comunicación no verbal con el entorno y el canal usado al momento de la interacción.

El objetivo es observar alteraciones a nivel de la relación entre los participantes y del contenido del mensaje debido al entorno en el que se lleva a cabo dicha comunicación por medio de plataformas de videoconferencia. En los entornos de videoconferencia -En cuyos espacios, hay opciones limitadas sobre todo en el plano analógico, por el espacio que se le otorga a la persona para mostrarse en la pantalla, las fallas en la conexión, los ruidos del lugar en donde se encuentra, la participación reducida y, en casos extremos pero comunes, la presencia del participante reducida a una lista o un cuadrado negro con un nombre.

1.2 Patologías en la comunicación

~~Se dan~~ Se habla de patologías —cuando existen perturbaciones de los niveles en la comunicación. Para los autores y la autora, De acuerdo a los 5 cinco axiomas de la comunicación permiten se la comprensión analiza de los aspectos y factores del intercambio. Si se encuentra alguna distorsión en el desenvolvimiento de los axiomas, se podría decir que esa interacción es patológica. Ya que, no permite cumplir los objetivos comunicacionales de las partes involucradas, puede ocasionar aislamiento, entorpecimiento ~~y/o~~ el rompimiento de un vínculo comunicativo entre personas.

En cuanto al primer axioma (no se puede no comunicar), pueden surgir patologías cuando el emisor no está en capacidad de expresar congruentemente sus pensamientos, ya sea por influencia de un evento externo traumático ~~ante~~ que no le permite reaccionar de manera adecuada, una imposibilidad mental, influencia de alguna sustancia psicotrópica, etc.

El problema ~~es que no es capaz~~ sería la incapacidad z del emisor para ~~de~~ componer sentido en sus mensajes y por lo tanto no puede ser comprendido o requiere mucho esfuerzo hacerlo. En otra situación, se da el caso en que un miembro se opone a que se dé un intercambio y por lo tanto genera excusas o motivos no solucionables para que la otra parte entienda equivocadamente que aquella barrera comunicativa va más allá de su control. En el caso de la virtualidad y las clases sincrónicas se observan situaciones en las que los participantes están condicionados por aspectos externos como la calidad de conexión o el espacio en el que se encuentran al momento, lo cual les puede obligar a esta semipresentes o ausentes, no poder hacerse visibles o audibles por ejemplo: ‘No prendo la cámara porque no tengo buena señal’. ‘No respondo porque no tengo micrófono’.

De acuerdo al segundo axioma (La estructura de niveles de la comunicación-relación y contenido), ~~z~~ Los participantes, por medio del intercambio, están expresando

multidireccionalmente lo que son, lo que perciben que es el resto y ~~lo~~ como quisieran ser percibidos (sus relaciones ante el otro). Entre participantes se genera un acuerdo en que ambas partes confían en lo que el otro proyecta y entonces se crea un acuerdo. Pero, puede suceder lo contrario, una o ambas partes no aceptan, rechazan al otro y su imagen proyectada.

Hay 3-tres posibles patologías comunicacionales relacionadas con los aspectos de la relación y el contenido: que los integrantes del intercambio estén de acuerdo en el nivel relacional pero no en el del contenido del intercambio, este desacuerdo es simple y natural de la convivencia humana. Es decir, que los sujetos tienen diferentes opiniones de un mismo tema, pueden ser opuestos y puede haber conflictos o discusiones pero la comunicación no se ve afectada mientras se mantenga el diálogo entre las partes.; Por ejemplo, una pareja que discute porque no concuerdan con el destino de sus próximas vacaciones, pero no llevan el desacuerdo a nivel de la relación, sino que lo comprenden y lo gestionan a nivel de contenido. ;

La segunda patología- que es cuando los participantes ~~estén~~ están de acuerdo con el contenido pero no con la relación. Una de las partes se sienta invadida, incomprendida o ve a la otra parte como enemiga, a pesar de que las circunstancias no se prestan para ello. Por ejemplo: la falsa idea o percepción de que los profesores son sus enemigos de los estudiantes y viceversa.;

El tercer caso es cuando-que los participantes discrepan en ambos niveles, de contenido y de relación. Se trata, dees la combinación de ambas situaciones anteriores y ocasionan fuertes discrepancias que terminan en una comunicación agresiva o abruptamente interrumpida y que posiblemente sea incómoda y evitada en el futuro. Por ejemplo, cuando se deteriora la relación familiar entre los hijos o hijas y sus padres, ocasionando que cada discusión por alguna discrepancia llegue a fuertes peleas.

Esto se da porque a la información sobre la relación entre personas suele ser comunicada de manera analógica, no verbal y contextual. Al encontrarse en un ambiente virtual puede encontrarse con ciertas limitaciones para su completa transmisión. Más adelante se ejemplificará con casos concretos en espacios virtuales.

Para establecer una relación y comunicar acerca de la misma entre interlocutores es necesario mostrar ciertos aspectos productos de la comunicación no verbal o mediada. Por ejemplo, la posición y proximidad de los cuerpos al hablar, los movimientos, las entonaciones y gestos utilizados, la vestimenta, etc. Esta información se ve interrumpida por la naturaleza de la comunicación por videoconferencias, donde hay limitaciones de movimiento, visuales, sonoras. Se dificulta la personalización y en ocasiones propicia la pasividad y poca participación.

En referencia al tercer axioma (La puntuación de la secuencia de hechos): las patologías comunicacionales pueden surgir al crear una discordancia en la manera de puntuar una interacción. Hay un desequilibrio y los roles de los participantes mutan, provocando alejamiento, sumisión y/o disconformidad. Se puede caer en círculos viciosos como producto de causa efecto a las interacciones, ejemplo: “Bebo porque me agobias”₁. “Te agobio porque bebes”₂. “En estas situaciones se facilita la perpetuación del conflicto si, desde una perspectiva de pensamiento lineal, intentamos saber quién tiene razón en la comunicación, pues estamos en problemas situados en el nivel de relación que intentamos resolver a nivel de contenido.”₃ (Bertino, 2016, pág. 9).

Acerca del cuarto axioma (Comunicación digital y analógica)₄: se pueden dar errores de traducción, que vendrían a convertirse en patologías. El lenguaje analógico es todo lenguaje no verbal, este puede tener interpretaciones equivocadas justamente porque está sujeto a una parte subconsciente de nuestro comportamiento y no responde a la sintaxis lógica del lenguaje.₅

Al momento de percibir o de no percibir este ámbito del intercambio se pueden crear vacíos o malinterpretaciones que llevan a conflictos o a intercambios productivos. Al momento de traducir el lenguaje analógico, los elementos que se agregan son elegidos de acuerdo a la interpretación y preferencia personal, lo que puede causar equivocaciones o sobre interpretaciones. (Bertino, 2016).

En lo que concierne al quinto axioma, es importante remarcar que las interacciones simétricas o complementarias no son clasificadas como buenas o malas, sino es la naturaleza de la interacción. En el caso de los intercambios simétricos, la patología puede surgir cuando hay un daño a nivel relacional. Como se da el intercambio entre miembros que comparten un mismo nivel de autoridad puede surgir una competencia errada que perturba la relación y la daña. Este tipo de conversaciones causan disputas y conflictos que pueden seguir alimentándose hasta el cansancio momentáneo de los integrantes. Watzlawik et al., (1987) denominan esta patología escalada simétrica.

En intercambios complementarios, la patología se entiende en un plano psicológico, cuando el miembro con autoridad obliga al otro a aceptar un concepto de sí mismo. Hay que tener en cuenta que las relaciones de complementariedad siempre pueden cambiar y también son dependientes, es decir, no hay una madre si no hay un hijo o hija, y la relación de madre – hijo/a va a modificarse con el paso del tiempo, su figura de autoridad también cambiará, impedir este desarrollo deteriora la comunicación y por lo tanto la relación.

1.3. Profundización del axioma 2: Los niveles de contenido y relación en la comunicación

En un intercambio comunicativo siempre hay interacción que inherentemente plantea una relación entre participantes. Esta relación condiciona la interacción debido a que el mensaje que formula un interlocutor está construido para quien lo recibe. De esta forma se puede

identificar la intención del emisor, quien ~~sube~~inconsciente o conscientemente planea recibir una reacción específica del receptor.

Las relaciones entre individuos se fundamentan y desarrollan según sus interacciones (su comunicación); ~~,-~~estas interacciones están formadas por todos los elementos que rodean el intercambio comunicativo (el contexto). Un ejemplo claro de que la relación es capaz de moldear el mensaje es la diferencia que se da en la comunicación entre dos personas desconocidas que deben interactuar por una situación específica como la atención al cliente de un vendedor y un comprador y la misma dinámica pero entre dos personas que se conocen y que de hecho tienen un vínculo amistoso. La relación cercana brinda la apertura y disposición para que la comunicación sea fluida, espontánea y relajada. De la misma forma, esta relación es determinada por la situación, en el ejemplo dado es una relación entre cliente y vendedor, donde el vendedor debe ponerse al servicio del otro y debe buscar inspirar confianza o cordialidad para cumplir con sus objetivos.

Cuando se da un intercambio, inevitablemente se ha creado una relación, sea cercana, ambigua, cordial, competitiva, etc. La naturaleza de esta relación se irá desarrollando conforme se interactúe. A su vez, las interacciones se rigen a su entorno y a la disposición de los participantes. Más adelante, en esta investigación, analizaremos la incidencia de los ambientes virtuales, específicamente de las clases sincrónicas mediadas por plataformas de videoconferencia, en las dinámicas comunicativas desde los aspectos de comunicación analógica.

Otro elemento importante en la interacción es el cuerpo, todos sus comportamientos y su apariencia comunica. La disposición a comunicarse de la persona se verá reflejado en su lenguaje corporal y no verbal, en su mirada, sus gestos, su posición con respecto a la del otro, ~~etelo paraverbal,-ete.~~ De acuerdo a estos comportamientos, se irá definiendo como progresa la

comunicación y la relación. Por estos motivos, es importante considerar que el nivel de la relación en la comunicación está fuertemente vinculado al plano analógico de la comunicación. Ya que la comunicación en la práctica es más que los mensajes impartidos de forma verbal o mediante un código. En la comunicación, todos los comportamientos que acompañan la expresión verbal aportan información crucial en las conversaciones. Son capaces de influir y determinar el resultado de una interacción y de una relación.

1.4. Profundización del axioma 4: La comunicación digital y analógica

La teoría de la comunicación humana reconoce dos aspectos presentes en todo intercambio comunicativo: el plano digital, el cual representa el mensaje emitido por medio de un código, es decir un sistema de signos utilizado por un grupo de personas y. En cuanto al aspecto analógico, que es el conjunto de todos los elementos que se involucran en el intercambio salvo los mensajes expresados por el código aceptado común. Es decir, involucra los comportamientos voluntarios e involuntarios de los interlocutores (su lenguaje corporal, sus entonaciones, su presentación personal, sus gestos, su posición, su olor, etc.)

Déborá Schiffrin, su libro en *Approaches to discourse* (1997), introduce la noción de texto y contexto aplicado y contempla en su aproximación la comunicación análogo-digital. Indica que el texto es el equivalente del mensaje lingüístico en el nivel semántico, y por naturaleza proviene de una sola fuente que sería el emisor (alternándose entre los miembros de la conversación). Mientras que, el contexto siempre hace referencia a “algo más” y tiene múltiples fuentes que alimentan su complejidad y está en el nivel pragmático del acto comunicativo.

Schiffrin explica que la noción del ‘algo más’ es flexible, hay rasgos del contexto dentro del texto (el lenguaje lingüístico) al ser expresado. Debido a que la comunicación pragmática es un sistema abierto, cada interacción es receptora de varias influencias. Por ejemplo, las

emociones de cada interlocutor influyen en los mensajes expresados, las tonalidades, las elipsis dentro del mensaje. Otro caso puede ser la relación entre miembros, esta influye en los temas de conversación y la profundidad de las pláticas, las bromas o referencias incluidas, la naturalidad o espontaneidad de la conversación e, incluso, es capaz de afectar el ánimo. En resumen, el contexto es multidireccional, es flexible e influye en la interacción y en el texto (mensaje lingüístico).

El aspecto relativo al contenido y a la transmisión de conocimientos e información se da en el plano digital, mientras que el aspecto relativo a la relación entre participantes, su estado de ánimo, su retención de información, etc. sSe da en el plano analógico. El plano analógico viene a ser fundamental al momento de entender el espacio, la situación y al otro en el momento en el que se da la interacción. Este axioma tiene una relación muy ~~cercana y consecuente directa~~ con el axioma 2 que trata de los aspectos de relación y contenido en la comunicación debido a que la información sobre la relación determina qué es permitido decir y que no ~~o~~ y de qué forma es posible decirlo. Enrique Gil (s.f) lo explica ~~claramente así~~:

~~...~~La comunicación analógica o no verbal es la encargada de definir la distancia social que une y separa a los interlocutores: es decir, de marcar y señalar las recíprocas posiciones sociales relacionamente ocupadas. Una distancia social entre dos posiciones sociales es una relación social. Mediante la comunicación analógica no verbal (cuyo efecto es el de informar acerca de las relaciones sociales contraídas por los interlocutores) las personas se ponen mutua y recíprocamente en su lugar, marcando y señalando la distancia social que tanto les une como les separa. (p1)

Los mensajes digitales requieren el conocimiento del código para ser entendidos e interpretados, se rigen a las normas del lenguaje usado y se limitan a las mismas. En cambio, el lenguaje analógico exige cierta capacidad de interpretación, deducción y observación. Este

no se rige a limitaciones idiomáticas reglas sintácticas. Paul Ekman (1981) explica que el lenguaje no verbal tiene cierto estándar universal ya que puede ser comprensible por gran variedad de personas sin importar sus orígenes.

El autor también plantea un por ejemplo, hay una gama de emociones entre ellas la felicidad, la tristeza y el miedo, que son expresadas de formas muy similares por todos los seres humanos sin importar su origen. Esto nos demuestra que la experimentación y expresión de las emociones es estandarizada ya que parte de motivaciones biológicas que engloban a la mayoría, por no decir la totalidad de la humanidad.

El lenguaje nivel analógico comprende ~~else~~ expresa principalmente por medio lenguaje no verbal, ~~y por lo tanto~~ la expresión de emociones por medio de sonidos, gestos o cualquier otra expresión fuera del plano digital. Estos comportamientos también contribuyen en la comunicación. Retomando la Teoría de la Comunicación humana (Waltzlawik et al., 1985), se reconoce que todo comportamiento comunica, por lo tanto un mensaje está compuesto por lo que se dice y cómo se dice. Ambos explican una totalidad, al separar el uno del otro se puede caer en malos entendidos. El lenguaje no verbal complementa al lenguaje verbal.

1.5. Comunicación no verbal

Como lo explica Elizabeth Corrales (2013) ~~en su artículo El lenguaje no verbal: un proceso cognitivo superior indispensable para el ser humano.~~ el lenguaje o comunicación no verbal se desarrolló primero que el lenguaje verbal. Es decir, los seres humanos como especie han invertido más tiempo en el desarrollo de la comunicación analógica que en la digital.

Corrales también hace referencia al estudio del psicólogo Albert Mehrabian en 1967, quien realizó experimentos sobre actitudes y sentimientos en los cuales concluyó que “...solo el 7% de la información se atribuye a las palabras, mientras que el 38% se atribuye a la voz

(entonación, proyección, resonancia, tono, etc.) y el 55% al lenguaje corporal (gestos, posturas, movimiento de los ojos, respiración, etc.). ” (pg. 49). Los seres humanos desarrollan cierta capacidad para distinguir emociones expresadas por medio de gestos de forma innata, unos más que otros, ya sea por experiencias de vida o por interés específico que han llevado al estudio del lenguaje no verbal.

Dentro del lenguaje no verbal hay una gran variedad de elementos a considerar, uno muy importante es el cuerpo. Flora Davis (2010) ~~en su libro Comunicación no verbal,~~ explica que hay varios estudios que muestran que parte de nuestra contextura facial y corporal es parcialmente una construcción propia influenciada por nuestro entorno; por ejemplo, la posición de las cejas o la forma de la boca. A su vez esta construcción está orientada a nuestras emociones predominantes, nuestra crianza y cultura.

Nuestro cuerpo, nuestras facciones y gestos son partes fundamentales en la formación de nuestra identidad. Por medio del cuerpo parte inicia la relación con “el otro”, así conectamos el aspecto de la relación en la comunicación y su fuerte influencia en nuestro desarrollo personal. El cuerpo le enseña al ser humano su individualidad y su separación de los otros cuerpos.

Davis (2010) indica que “Lo real es que el ser humano es un gran imitador, maravillosamente sensible frente a los signos corporales de sus semejantes” (p.47). Es decir, cada conducta aprendida ha sido primero imitada. -Todo el tiempo adquirimos y aprendemos formas de expresión diferentes, basadas en nuestra interacción con los demás y nuestra habilidad consciente o no de imitar aquello que nos agrada o que nos ocasiona impresión. Nuestro cuerpo está continuamente comunicando y percibiendo al otro para redefinirse a sí mismo. Esta influencia de los demás en uno es capaz de modificar incluso la apariencia de nuestros rasgos físicos.

Otro elemento importante para esta disertación en cuanto al tema de comunicación no verbal es la mirada. A través de la mirada se determinan ciertas pautas de comportamiento y de interpretación de la situación fundamental para guiar a los participantes a lo largo de la dinámica comunicativa. Davis (2010); explica que información básica para la interacción es recibida a través de la mirada:

El lugar hacia donde mira una persona nos indicará cuál es el objeto de su atención. Cuando un hombre (o un mono) mira fijamente a otro, indica que su atención está concentrada en él pero no proporciona señales de cuáles son sus intenciones, lo que ya de por sí es suficiente para hacer que un primate se sienta nervioso. Esto explica asimismo, por qué ciertas personas se sienten tan incómodas frente a un ciego. Su comportamiento ocular no les brinda ninguna clave acerca de sus intenciones. (p.79)

La mirada tiene un componente interesante que despierta nuestros sentidos. Cuando se recibe una mirada irreverente y estática se tiende a evadirla con la esperanza de que la persona note la incomodidad que está ocasionando, según la autora. A su vez, es capaz de transmitir emociones profundas que pueden ser captadas dependiendo de la habilidad de observación del receptor y de la cercanía de su relación.

“Podemos leer el rostro de otra persona sin mirar sus ojos, pero cuando los ojos se encuentran no solamente sabremos cómo se siente el otro, sino que él sabrá que nosotros conocemos su estado de ánimo” (Davis, 2010, p.80).

Existe cierto grado de intimidad (varía dependiendo de la circunstancia y de la relación) impregnado en la naturaleza de la mirada, permite el reconocimiento y la transmisión de las emociones que muchas veces no pueden expresarse en palabras. Paul Ekman (1981); asegura que el lenguaje verbal y semántico, por su naturaleza limitada, es insuficiente para comunicar en su totalidad las emociones que experimenta el ser humano. Por ello la expresión emocional

por medio de otros métodos siempre ha complementado, o mejor dicho completado, la comunicación.

La influencia que las emociones tienen en la vida de las personas tiene un alcance enorme-primordial. Paul Ekman (1985) argumenta que la influencia de las emociones sobre la vida del ser humano es poderosa, la afección emocional es capaz de hacer que una persona renuncie a sus instintos naturales, innatos de sí misma gracias a la biología. Por ejemplo, una persona sumida en la depresión pierde el deseo de comer, de tener relaciones sexuales e incluso de vivir.

Los ojos y su comportamiento transmiten distintas emociones. Son una de las partes más expresivas del rostro. De ahí deriva a importancia de la mirada. La cual es una forma de reconocimiento de la otra persona, fingir no haber visto a alguien al pasar conlleva cierto grado de credibilidad de que dicho comportamiento fue accidental. Sin embargo, cruzar miradas y aun así ignorar a la persona al pasar implica una ofensa más grave. Significa haber ignorado la presencia de esa persona voluntariamente.

“Establecer un contacto visual o verse impedido de hacerlo puede cambiar enteramente el significado total de una situación” (Davis, 2010, p. 83). La mirada, asimismo, es reguladora de la interacción. Da mensajes no solamente de la intención, emociones y relación entre participantes, pero también pauta y sincroniza a los integrantes del intercambio comunicativo. Por ejemplo, dos personas hablan mientras hacen otra actividad, de vez en cuando la una mira a la otra y al sentirse observado reconoce si la persona espera una respuesta, ya sea su turno de intervenir en la conversación o alguna señal gestual, sonora o verbal de que está siendo escuchada.

Otra situación que también se presenta con el fenómeno de la mirada es el sentimiento de ser vigilado (Ekman, 1981). Muchas personas han tenido esta sensación de ser observados.

incluso en ocasiones donde no pueden distinguir quien es la persona o las personas que la observan. Esta sensación despierta emociones usualmente negativas, ponen en alerta a las personas y causan incomodidad.

Por lo expuesto, el cuerpo es una herramienta del ser humano para comunicarse, permite emitir varios mensajes no verbales que influyen de gran manera el sentido de la conversación. Por esta razón, es interesante analizar cómo la comunicación se da y se adapta a espacios virtuales, donde el cuerpo está ausente o sus expresiones están limitadas. En esta disertación se toma el caso de las clases virtuales remotas, debido a la pandemia de COVID-19. Se busca identificar de qué manera la comunicación como sistema logra responder a las necesidades del sistema social e individual.

1.6. Comunicación sin cuerpo

El cuerpo es uno de los componentes principales en la identidad. José A. Sánchez en su artículo ~~La comunicación sin cuerpo: Identidad y virtualidad~~ (2010) clasifica los rasgos sintéticos de la identidad entre dos grupos:-

...Existen dos polos que conforman la identidad; se trata de “los documentos de identidad”, los cuales consisten en rasgos topográficos (lugar de nacimiento, fecha), distintivos (estirpe, sangre, nombre, apellidos) y también corpográficos (lunares, marcas, huella dactilar, tamaño, color, facciones). Todos ellos, y sobre todo el último, convierten a la persona en sujeto, pasando de ser un *personae* (ninguno y todos) a alguien único. (Sánchez, 2010, pp 39)

El cuerpo es la primera herramienta con la cuenta el ser humano para establecer contacto con lo que le rodea, con su comunidad y consigo mismo. Parte principal del desarrollo de la identidad se debe a su interacción con el ‘otro’. “En primer lugar habrá que discernir sobre la

identidad; ésta siempre implica un sentido relacional con respecto al otro, sea reconociéndolo o negándolo, en la igualdad/diferencia. En el fondo, la identidad implica alteridad, y podríamos decir que también ocurre en viceversa. ” (Sánchez, 2010, p. 38) El aspecto de relación dentro de la formación de la identidad es mediada por el cuerpo y, por tanto, es mayormente expresada por el cuerpo.

De manera general, la identidad participa de dos elementos, la distinción y el reconocimiento. En el primer caso, la identidad es la voz del conjunto de características y rasgos que se manifiestan en núcleos de pertenencias o afiliaciones, los cuales distinguen a un individuo de otro. Tal distinción se da en dos niveles: por un lado, en la construcción subjetiva del individuo (imaginario, forma de percibir el mundo, conjunto de ideas, etcétera), la cual nunca ocurre de manera aislada sino a través de la interacción con esos círculos de afiliación (algo que Bourdieu llama habitus); por el otro, todo individuo se distingue por su apropiación del espacio físico, desde la proyección de su propio cuerpo, pasando por el territorio, hasta llegar al conjunto de objetos que posee. (Sánchez, 2010, p. 40.)

Sánchez plantea que en una interacción comunicativa de naturaleza virtual la identidad del ser no sufre una fragmentación, sino que se presenta en dimensiones. La dimensión virtual, disgregada de un espacio físico, no implica una desaparición o desmaterialización del ser. Sin embargo, implica, lo que el autor llama, juego de presencias ya que el cuerpo como tal nunca deja de existir. En cambio, la persona se presenta ante los demás desde una dimensión diferente a la física. En una sola palabra, Sánchez llama a este fenómeno ‘desustanciación’

Sustancia refiere a la materia como contenedora de esencia. La ‘desustanciación’ no implica la pérdida de existencia, como ocurre con la presentación corporal, el cuerpo nunca deja de existir sino que entabla un juego de presencias. Sólo la permanencia a los

códigos de la esencia (que dicho sea de paso son eminentemente comunicacionales, punto donde se evidenciaría la comunicación virtual) puede justificar la dimensionalidad. (Sánchez, 2010, pg. 45)

En la virtualidad, la identidad, la comunicación y en consecuencia las relaciones sufren una adaptación. Las relaciones solo se pueden profundizar de acuerdo al contexto en la que se crean. Este contexto, es la dimensión. Una dimensión es el espacio en donde la persona se expresa. Sánchez (2010) clasifica las características de la dimensión virtual se la siguiente manera:

1. Se da en un espacio comprimido; se presenta en una simulación del espacio físico (en este caso, una simulación del aula de clase).
2. La noción del tiempo es basada en la experiencia del tiempo real, se pueden tener interacciones sincrónicas y el tiempo *on-line* lleva constancia de las interacciones o conexiones.
3. Implica un cambio en la presentación del ser, lo anteriormente descrito como desustanciación.
4. Da la facilidad, el espacio se presta para que surja un proceso de anonimato. En varias comunidades virtuales los usuarios aprovechan esta característica para modificar su identidad. En el contexto de clases virtuales, no hay dichas libertades por normativas que permiten mantener la funcionalidad del espacio. Sin embargo, si hay cierta alteración en la identidad de los involucrados, la cual se construye de manera superficial o requiere mayor esfuerzo para resaltar rasgos diferenciadores entre los demás integrantes.

Así como la identidad y las relaciones se adaptan a una interacción ausente de cuerpo, la comunicación se debe adaptar de la misma forma. La comunicación anteriormente presencial, fue sometida a darse en un distinto ambiente y bajo distintas condiciones que implicaron cambios. Por ello, se toma el Modelo de Comunicación dialéctica, para analizar de qué manera

la comunicación como sistema busca beneficiarse o adaptarse ante las circunstancias cambiantes del entorno social o individual.

1.7. Modelo de mediación dialéctica

En el entorno en el que vivimos hay diferentes actores y sistemas que están en constante interacción, cada uno buscando cumplir sus propios objetivos. Según Piñuel (2012), existen tres sistemas interrelacionados: -el sistema social, ecológico y comunicativo. Un sistema puede ser mediador o puede ser mediado. Al ser mediador, quiere decir que utiliza otros sistemas, los modifica para alcanzar algo. Por ejemplo, el Ministerio de Salud Pública (Sistema social) desea que la población acceda a vacunarse de forma voluntaria, para ello utiliza los medios de comunicación para lanzar campañas de concientización para motivar y exponer los beneficios de la vacunación (Sistema comunicativo). De esta forma logra llegar a los individuos (sistema ecológico) de la población y provoca un cambio en su conducta, logrando así que la tasa de vacunación suba considerablemente.

El sistema social (SS); son las organizaciones que, según Piñuel (año 2012), están conformadas por: agentes (productores, distribuidores, consumidores), medios (capital y trabajo), productos (bienes y servicios), y sanciones (roles/status, valores/normas). El sistema es el ecológico (SE) está constituido de individuos (ego y alter), útiles (asimilación, acomodación), objetos (perceptibles y abstractos), epistemes (lógicas y categorías). El SE, principalmente, hace referencia a las personas, quienes a su vez conforman las organizaciones (SS) todo esto comprendido dentro de la dinámica social. Finalmente, el tercer sistema es el comunicativo (SC) consiste de actores (emisor y receptor), instrumentos (producción, transmisión, recepción de señal), expresiones (materias expresivas, configuración expresiva), reglas de representación (pautas expresivas y códigos de significación).

~~Aquí una introducción del modelo José Luis Piñuel, (2012) en su artículo La noción de mediación comunicativa para el análisis y el diseño de la comunicación organizacional, define y explica la comunicación desde el modelo de la mediación dialéctica de la comunicación. Este modelo presenta a los diferentes sistemas involucrados en el desarrollo de las comunidades la comunicación y las comunidades sociales. Para esta disertación se observó la dinámica del sistema comunicativo (SC) y su acoplamiento a la modalidad virtual. Es decir, mirar a la comunicación como actora que busca beneficiarse de este tipo de interacción. Esta visión será esencial para generar aportes que fortalezcan los intercambios comunicativos en clases virtuales sincrónicas.~~

~~La comunicación puede ser percibida en ocasiones como un actor o como una herramienta. Ella juega un papel comprendida en rol de mediadora o mediada, dependiendo de las necesidades de adaptación que se presenten en el entorno.~~ El caso de las clases virtuales, es un evidente cambio del SS y SE al adaptar su forma de comunicación para lograr mantener una interacción aunque esté sujeta a una nueva dinámica.

Existen distintos tipos de mediación dependiendo de los objetivos: La Mediación Social del Sistema Comunicativo, busca el beneficio del SS. La Mediación Ecológica del Sistema Comunicativo, busca el beneficio del SE. Finalmente, la Mediación Metacomunicativa de la Comunicación, busca el beneficio del SC. Esta última mediación es en la que se enfoca la investigación, -y su fin es analizar la metacomunicación.

En todo acto de comunicación los interlocutores metacomunican. Cuando alguien transmite un mensaje, junto con ello transmite su intención comunicativa. Una persona competente comunicativamente es capaz de metacomunicar. Es decir, interpretar adecuadamente los signos comunicacionales que la otra persona le transmite, y a su vez, puede dar a entender, a la otra persona, la manera en la que quiere ser entendida.

Mediación metacomunicativa

Para entender cómo se da la mediación metacomunicativa es necesario definir la metacomunicación.

Metacomunicar: Se refiere al intercambio de señales dentro de la interacción comunicativa. Es decir, los actos los sobrepuestos que surgen mientras se está comunicando, estos pueden ser acerca del contenido o de la relación. La metacomunicación “puede ser explícita o implícita y puede expresarse de manera comportamental o a través del contexto. (...) juega un papel de regulación en la puntuación y es fundamental en una buena comunicación, si no está presente suelen surgir problemas por esta falta de regulación.” (Bertino, 2016, p. 4)

Es decir, la metacomunicación son todos los comportamientos (gestos, postura, tonalidades, etc.) o frases dichas sobre la propia comunicación. Sirven para explicar la comunicación en sí, por ejemplo, cuando alguien pide que le repitan lo dicho porque no escuchó o no entendió es una forma de metacomunicar. Otro ejemplo es el gesto que uno realiza cuando quiere demostrar a la otra persona que le está prestando atención, ya sea asentar la cabeza, sonreír, hacer un sonido de aprobación o decirlo directamente.

La mediación metacomunicativa es básicamente la manera en la que gracias a la comunicación el SS y el SE se ven en necesidad de adaptarse o cambiar su comportamiento en beneficio del SC. Es decir, en el caso de la comunicación virtual, debido a una situación inesperada, como el de la pandemia, las instituciones educativas (SS), en este caso las universidades, se ven en la obligación de asumir una nueva modalidad para continuar con sus actividades. Cambiando así el comportamiento y la manera en la que interactuaban antes los alumnos y profesores (SE) para lograr cumplir con el objetivo de seguir comunicándose (SC) y seguir impartiendo clases.

Para entender claramente la situación en la que se desarrolla esta disertación se debe proceder a conceptualizar la educación remota. También, es importante diferenciarla de la educación virtual. De esta forma se comprende mejor la coyuntura que motivó a realizar este estudio.

1.8. Educación remota de emergencia

Como se explicó anteriormente, debido a la coyuntura vivida en el año 2020 por la pandemia de COVID-19, ~~Las~~ autoridades a nivel nacional e internacional recurrieron a instaurar el aislamiento ~~y la cuarentena~~ social preventivo y obligatorio. Por este motivo, las actividades sociales, entre ellas las educativas, se adaptaron a la modalidad virtual remota. En este caso nos enfocamos específicamente en las universidades y su adaptación.

En el artículo *The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning* escrito por Charles Hodges, et al., (2020) ~~se explican~~ que la enseñanza remota de emergencia se trata de una adaptación educativa ante una situación abrupta e impredecible que obliga a las instrucciones educativas y a sus miembros a acoplarse a una nueva forma de enseñanza debido a una crisis incontenible. Este es el caso de las universidades ~~es actualmente,~~ frente a la crisis sanitaria de la COVID 19, quienes se ~~han visto~~ vieron en la responsabilidad de continuar con los ciclos académicos a pesar de las dificultades que esto representaba.

Este tipo de educación busca potencializar recursos tecnológicos para complementar la experiencia educativa ante las limitaciones del ambiente a causa de alguna crisis. No está planificada con la rigurosidad de la educación de naturaleza virtual, ya que es una respuesta emergente, sin embargo está sujeta a principios de calidad, como apoyo adicional y flexibilidad en la atención a los alumnos en caso de necesitarlo. En función de alcanzar un cumplimiento de los objetivos de estudio planteados.

La educación virtual por su lado, está planteada desde su origen en esa modalidad. Implica una preparación del material de estudio diferente. Explota los recursos de las plataformas virtuales al máximo.

La educación universitaria en el Ecuador sufrió una transición acelerada a la modalidad remota. Para algunas universidades fue cuestión de días y para otras de semanas. Cada universidad optó por elegir una de las plataformas de videoconferencia, con el fin de entregarles a los estudiantes una experiencia adecuada y enfocada a cumplir sus objetivos educativos.

CAPÍTULO II

⚡ Descripción de los intercambios comunicativos en los aspectos de relación y contenido que se dan en las plataformas de videoconferencia en las clases sincrónicas

2.1. Descripción breve del contexto del estudio

Debido a la pandemia por la COVID-19, los gobiernos implementaron una serie de normativas y ordenanzas de distanciamiento social preventivo y obligatorio como medida para disminuir los contagios. Así, las autoridades gubernamentales emplearon una serie de medidas de bioseguridad para contener la propagación exponencial del virus y prevenir un colapso del sistema de salud.

El 29 de febrero se detectó el primer caso de COVID-19 en Ecuador. En cuestión de días el índice de contagio creció exponencialmente y el 16 de marzo se decretó estado de excepción, incluyendo medidas como toque de queda, cierre de establecimientos laborales y suspensión de las actividades normales.

Se declaró una cuarentena obligatoria, con toques de queda muy amplios y estrictos, solo se podía circular en las mañanas hasta las 14h00. Se suspendieron las actividades en general, los únicos establecimientos que funcionaban eran los supermercados autorizados para que las personas puedan abastecerse de alimentos y otros víveres, los bancos para que se pueda disponer de sus servicios, los hospitales y centros de salud.

Dentro de la suspensión de las actividades, se encuentra el cierre de los establecimientos educativos, prohibiendo la modalidad presencial en todos los niveles de formación, incluyendo el universitario. Por lo tanto surgió la necesidad de recurrir a un recurso provisional por medio del cual las instituciones continúen con sus actividades por un periodo indeterminado ya que estaba sujeto al progreso y la mejora de la situación sanitaria a nivel provincial. El jueves 12

de marzo del 2020 fue el último día de clases presenciales de varios establecimientos en el régimen sierra. El lunes 16 iniciaron las actividades de manera virtual.

Este cambio en la modalidad de la impartición de clases representó un reto para las instituciones y sus miembros (profesores, dirigentes y alumnos). Las instituciones buscaron plataformas de videoconferencia adecuadas para solventar sus necesidades. Por ello se requirió capacitación para el correcto manejo y funcionamiento de dichas plataformas. Y otro obstáculo que enfrentó la población fue el limitado acceso al Internet en los hogares del país con un índice del 53%, según el INEC en 2020. De esta forma, surge la necesidad de reflexionar sobre la comunicación en los nuevos ambientes educativos, específicamente las clases sincrónicas por videoconferencia en las universidades.

Es importante aclarar que la educación remota no debe ser confundida con la educación a distancia o la educación virtual. Cada una obedece a diferentes necesidades y aunque pueden encontrarse ciertas similitudes de formato, hay varias diferencias que condicionan su clasificación como diferentes modos de educación.

La educación remota es una modalidad específica diseñada para mantener a los alumnos involucrados en su proceso de aprendizaje, que inicialmente fue presencial, de formas alternativas apoyándose en las tecnologías, debido a una situación de crisis que impide la asistencia normal a los establecimientos (Hodges, et.al. 2020). Surge a modo de solución ya que su objetivo principal no es recrear un entorno educativo equivalente al presencial, su objetivo es funcionar como proveedor temporal de instrucción y poder visibilizar el apoyo de la institución encargada en el proceso. Es clave que la institución muestre flexibilidad, adaptabilidad, comprensión y confiabilidad durante los tiempos de crisis (Hodges, et.al. 2020).

Hodges et al. (2020, p. 1) sostienen que cambiar la educación a modalidad en línea flexibiliza el proceso de enseñanza y aprendizaje sin importar el lugar o el momento, pero la velocidad

con la que este paso a la instrucción en línea se espera que suceda es sin precedentes y sorprendente. Aunque el personal y los equipos de apoyo del campus suelen estar disponibles para ayudar a los profesores a aprender e implementar el aprendizaje en línea, estos equipos suelen apoyar a un pequeño grupo de profesores interesados en enseñar en línea.

En la situación actual, estos individuos y equipos no podrán ofrecer el mismo nivel de apoyo a todos los profesores en una ventana de preparación tan estrecha. Los profesores pueden sentirse como MacGyvers instructivos, teniendo que improvisar soluciones rápidas en circunstancias menos que ideales. No importa cuán inteligente sea una solución -y algunas soluciones muy inteligentes están surgiendo- muchos instructores encontrarán comprensiblemente estresante este proceso

En el artículo *The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning*, [La diferencia entre enseñanza remota de emergencia y educación en línea], Hodges et al., explican la situación que se está experimentado en los ambientes educativos producto de la rápida adaptación a la pandemia actual. También habla del cambio de las interacciones entre estudiantes-contenido, estudiante-estudiante y estudiante-instructor, las cuales se ven implicadas debido al cambio de espacio y de dinámica de clase. Este es un tema importante para esta disertación, debido a que la comunicación está condicionada por la relación entre interlocutores.

La relación estudiante-contenido consiste en la asimilación de la información por parte del estudiante, la facilidad o dificultad de la misma. Esta relación y desarrollo depende de la relación profesor-estudiante. Se basa en el interés que se despierta en el alumno al recibir el contenido de manera virtual y como los contenidos y la forma de presentación motiva al grupo. En esta disertación, se busca entender cómo, en el caso de que sea así, la relación entre el

estudiante y la materia se altera por el ambiente y busca formas de mejorar esta relación de ser necesario.

La relación estudiante-profesor es fundamental en el desenvolvimiento del espacio educativo. Según, Gonzalo Gallardo y Pablo Reyes (2010), esta relación es factor que define el ambiente o clima de la clase. No tiene como finalidad primordial crear una conexión profunda de amistad. Sin embargo, afianzar lazos entre profesores y estudiantes es provechoso y fructífero dentro del proceso de aprendizaje ya que se crea un espacio seguro y apto para presentar dudas, y manifestar opiniones y emociones.

Una buena relación profesor-alumno da cuenta de elementos principalmente sociales de la relación gestionadas por los académicos. Señalan importante el trato personalizado, amable y capaz de producir confianza en los estudiantes (Krzemien & Lombardo, 2006; Bennett, 1999), valoran la generación de un contexto comunicativo acogedor y amistoso, basado en el respeto mutuo entre todos y la abstinencia de acciones que intimiden a los alumnos (Al-Hamdan, 2007). Dan especial importancia al sentirse reconocidos y valorados por sus profesores, lo cual favorecería su motivación y compromiso con el aprendizaje (Rosh, 2006). Todo lo reseñado se ubica en el espacio del aula, pero la relación con los docentes puede ir más allá: la interacción con docentes fuera del ámbito estrictamente formal promovería el desarrollo cognitivo de los estudiantes y mejores resultados académicos. (Gallardo, Reyes, 2010, p. 84)

La relación estudiante-estudiante se basa en la creación de vínculos caracterizados por el compañerismo, la amistad o camaradería. Puede no llegar a profundizarse entre todos los integrantes de un grupo pero es importante para el desarrollo social de los sujetos. Se deben evitar casos de acoso, aislamiento o discriminación, esta labor es una responsabilidad compartida entre estudiantes, profesores y tutores. Lo ideal en el manejo equilibrado de la vida

estudiantil es formar conexiones fructíferas con su entorno que le ayuden a tener una experiencia diversa. Se busca analizar cómo se mantienen o se crean estos vínculos por medio de las interacciones en plataformas virtuales por medio de las clases sincrónicas.

Los autores aclaran que la presencia y conexión entre las relaciones antes mencionadas tienen un gran impacto en los resultados del aprendizaje. Y esta es una de las diferencias importantes entre la educación en línea y la educación remota. El aprendizaje en línea, al igual que el presencial, conlleva una planeación minuciosa del contenido que se va a presentar y enseñar, y las formas en las que se lo va a hacer. Formas que promuevan distintos tipos de interacción esenciales para la asimilación y comprensión de las materias a tratar. Este acercamiento reconoce al aprendizaje como ambos procesos, social y cognitivo y no meramente un asunto de transmisión de información- (Hodges, et.al, 2020, p.).

2.2. Descripción de plataformas

El medio digital colombiano La FM. (2020) confirma que las plataformas más utilizadas en el período de pandemia ~~son~~ han sido Microsoft Teams, Zoom, Cisco Webex y Google Meet. ~~Por~~ este motivo, se escoge para analizar las interacciones comunicativas en las plataformas de Zoom y Microsoft Teams, porque fueron las más utilizadas para educación remota.

Ambas plataformas hicieron una serie de adecuaciones en su configuración y su interfaz para facilitar el manejo y la organización de los profesores para un desempeño favorable y flexible, por ejemplo, debido a las constantes actualizaciones, ZOOM ha configurado su sistema de seguridad, que protege la privacidad de las videoconferencias, solucionando así uno de sus mayores puntos débiles anteriormente.

Microsoft Teams y ZOOM han actualizado y desarrollado versiones de sus aplicaciones para teléfonos móviles. Asimismo, hay que tomar en cuenta que las universidades han recurrido


a explotar sus recursos virtuales como plataformas de gestión, banners, EVAs, correos institucionales etc. para complementar las clases sincrónicas virtuales y los trámites académicos.

Se procederá a hacer una descripción de las dos plataformas, sus características, sus elementos principales y sus diferentes opciones de interacción para entender cómo los aspectos de relación y contenido se ven influenciados en dicho contexto. Es decir, de que forma la comunicación en clases sincrónicas modifica, en caso de hacerlo, las relaciones y los mensajes de los miembros. Debido a que la comunicación no verbal está limitada, puede darse el caso en que la expresión de los diferentes mensajes no alcancen a ser percibidos completamente.


ZOOM:

Zoom Video Communications Inc. es una empresa que empezó a formarse en 2011, su fundador es Eric Yuan y su ingreso neto en el año 2020 fue de \$672 millones de dólares. La empresa brinda servicios de videoconferencia y mantiene una alta compatibilidad con las diferentes herramientas digitales dadas por Google y Outlook. Esta aplicación también cuenta con una versión adaptada a teléfonos celulares.

En cuanto a las opciones de interacción, Zoom tiene las siguientes características generales: acceso a dispositivos del computador o teléfono, específicamente la cámara y el micrófono, que son las herramientas esenciales en las plataformas de videoconferencia. Dependiendo de las dimensiones de la cámara del equipo, el espacio presentado en la reunión puede variar, sin embargo, en un ordenador es posible observar un plano medio (lo más recomendable) o un primer plano, dependiendo de cómo está acomodado el usuario frente al equipo. Cada participante cuenta con un recuadro, el cual puede mostrar el video de la persona en ese momento, si este decide encenderlo, o su nombre en un recuadro negro, la foto o gif que

configuró el usuario o, simplemente, su inicial (en caso de haber iniciado su sesión y cuenta sincronizada a su correo de Gmail).

Además hay la posibilidad de dar reacciones como respuestas simples a cualquier suceso de la reunión, estas reacciones son íconos o emojis que según sean seleccionados aparecerán en la esquina superior izquierda de la ventana que le corresponde al participante. En la versión actualizada de móvil hay la misma opción.

Dentro de las utilidades generales, también existe un chat en la reunión, el cual puede ser para todos o privado entre participantes, dependiendo de la configuración del anfitrión de la sala. Este chat puede ser guardado como documento al finalizar la sala. No hay opción de eliminar mensajes enviados. Es posible enviar documentos en diferentes formatos y localizados tanto en el equipo como en las diferentes nubes de almacenamiento en línea (Microsoft Sharepoint, Microsoft One Drive, Google Drive, Box, Dropbox).

El anfitrión de la sala puede configurar varias disposiciones. Un ejemplo, es la facultad de compartir pantalla, puede estar limitada al anfitrión o libre para todos los participantes y puede ser superpuesta a otras presentaciones de pantalla. Al compartir pantalla se escoge entre alguna pestaña utilizada, la pantalla en general (el participante ve todo lo que pasa en la computadora o celular de quien presenta), una pizarra en blanco, solamente el sonido, un video en específico, porciones de la pantalla, la imagen proyectada por una segunda cámara o una presentación de Power Point como pantalla de fondo para simular una presentación.

El video en la plataforma de Zoom puede tener algunas adecuaciones. El fondo puede ser sustituido por una imagen escogida, esta opción puede resultar un poco defectuosa, dependiendo de la calidad de la cámara del equipo, de la iluminación de la habitación en la que se encuentra el participante y de los colores del fondo y de la vestimenta. Además, se puede configurar el ángulo de inclinación en el que se presenta la persona, y si esta desea puede

mostrarse reflejada o no. Existe una opción de retoque de apariencia, que estiliza el aspecto de la piel del participante y además, un ajuste de iluminación manual o automático.

Hay la opción de incluir varios filtros en el video, pueden ser filtros de color e iluminación o filtros animados cómo un sombrero o un bigote. Hay la posibilidad de aplicar retoques de apariencia más avanzados como cambiar el color de los labios, la forma de las cejas y la barba.

Una de las opciones interesantes al momento de observar la dinámica de la comunicación y de la presencia de los estudiantes es la de configurar para que en una sola pantalla entren 25 o menos y máximo 49 recuadros de participantes por pantalla. Es importante recalcar que ZOOM organiza el orden de los participantes dado a su participación y su visibilidad, es decir, personas con video encendido y hablando se colocan en los primeros recuadros de la primera pantalla, a diferencia de personas silenciosas y sin cámara encendida. Incluso existe una configuración que al ser activada esconde a los participantes sin video encendido.

En cuanto al audio, Zoom soporta la participación de varios usuarios pero no de manera sincronizada, está orientada a que haya una participación a la vez para lograr una correcta transmisión de sonido. Por este motivo y por motivos de organización de dinámica, Zoom permite la opción de levantar mano, la cual es diferente a las reacciones ya que al anfitrión le llega una notificación de la actividad. Hay otras manifestaciones similares como ‘Sí’, ‘No’, ‘Estoy ausente’, ‘Estoy en un descanso’.

En cuanto a otras actividades que se pueden realizar, el anfitrión puede generar encuestas a los participantes, para que voten por diferentes opciones. Es posible hacer salas separadas (breakout rooms) y organizar manual o aleatoriamente a los participantes. Dentro de esas salas los usuarios mantienen sus opciones como invitados a la reunión, dependiendo de la configuración que el anfitrión asignó a dicha sala. Estas salas pueden tener límite de tiempo o no. Por último, la opción de grabar la reunión es una opción muy utilizada en los ambientes

universitarios sobre todo debido a la necesidad de archivar el contenido de las clases para alumnos ausentes y también para el control de las autoridades, asegurando el cumplimiento de los estándares y de las actividades.

La plataforma de Zoom ~~es~~ idealse muestra adecuada para la realización de videoconferencias, ese es su rol principal y está diseñada de manera amigable y sencilla. Ha creado alianzas con otras aplicaciones para complementar su servicio de manera indirecta pero efectiva, esto gracias a la nueva opción de Apps.

Es importante resaltar que la plataforma distribuye roles en los participantes. Esta característica clasificatoria regula la dinámica de clase y distingue entre profesor y estudiantes. El rol de anfitrión regula todas las actividades de la sesión, las restricciones del chat, quien comparte pantalla, puede silenciar a los participantes y cerrar su video, pero no puede activar el sonido o video de otros.

El anfitrión crea y cierra las subsalas, distribuye a los participantes en dichos grupos separados. En pocas palabras, gestiona las opciones de la sala y restringe o permite los comportamientos de los participantes.

Microsoft Teams:

La plataforma de Microsoft tiene más opciones que la de ZOOM, esto se debe a que cuenta con la formación de grupos (en este caso de aulas de clase), que cuentan con su chat, posibilidad de empezar una llamada y que la notificación le llegue a todos los integrantes, la reunión se puede grabar, y su grabación queda registrada dentro de ese mismo chat a diferencia de ZOOM que no posee esta opción.

Teams está vinculada a todas las herramientas del paquete de Microsoft, lo cual lo vuelve más amplio en cuanto a posibilidades que ZOOM, pero a su vez demanda una mayor

complejidad en su manejo. Cuenta con un calendario y horario en el que se registran todas las reuniones; y los profesores pueden asignar actividades y reuniones sincronizadas con todos los horarios de los estudiantes.

En cuanto a las opciones particulares de la videoconferencia, ZOOM y Teams mantienen una gran similitud. Existen reacciones, aunque estas están reducidas a 4 pero son más animadas (tienen movimiento),-y la opción de levantar la mano, que es muy utilizada en las clases. En el caso de que el participante no prenda la cámara, se visibilizan las iniciales de la persona o la fotografía que está configurada en su cuenta de correo con la que se registró a la plataforma.

Hay una sección de notas que permite tomar apuntes individuales a los estudiantes, además del chat de la sala, el cual queda guardado automáticamente en chat grupal principal, al igual que el registro de la llamada, con su hora de inicio y final (y su grabación en caso de haberlo hecho). En cuanto a términos de conexión, al igual que ZOOM, es recomendable descargar la aplicación e instalarla en el computador (en el caso de celulares es obligatorio descargarla) para tener una conexión óptima y menos problemas de conexión, los cuales pueden resultar inevitables, pero este procedimiento reduce las posibilidades.

2.3 Metodología

Se trata de una investigación cualitativa de carácter exploratorio que busca entender y describir las dinámicas comunicacionales en el aspecto de relación y contenido (Waltzlawik et al., 1985) en los entornos virtuales remotos. Como caso de estudio particular se considera la educación remota en el contexto universitario, esto se debe a motivos de factibilidad por parte de la investigadora y porque es relevante profundizar en la manera en la que la educación superior se adaptó a estas circunstancias; (crisis sanitaria por la COVID -19).

Para alcanzar el objetivo, primero, se realizó una investigación bibliográfica para elaborar un marco teórico base para la comprensión de la interacción comunicativa. En este caso la investigación optó por guiarse a partir de la Teoría de la Comunicación Humana, planteada por la Escuela de Palo Alto y el Modelo dialéctico de la Comunicación, planteada por Piñuel.

Posteriormente, se realizó una observación participante de los entornos educativos virtuales remotos universitarios, ya que la autora se encontraba formando parte de las dinámicas que van a ser analizadas. También, hay que aclarar que se observaron clases de otra universidad y está observación vendría a ser pasiva porque era en base a las grabaciones de la clase y no se tenía ninguna participación al momento de ser impartida. Y, en múltiples casos se recurrió a las grabaciones de las clases para revisar ciertos comportamientos con más detenimiento. Esta observación recopiló datos a partir de una matriz de observación que considera distintas variables que describen las características de la comunicación en el entorno virtual y remoto, objeto de análisis.

Como variables, se miró las situaciones recurrentes que influyen en la asistencia regular, irregular o parcial a las clases. En este caso se contempla la calidad de la conexión. También, se observarán los problemas técnicos que dificulten la conexión, o la interacción y por lo tanto la comunicación.

En cuanto a la participación en clase, se observó las interacciones, su fluidez, continuidad y los silencios y sus causas. Se busca determinar en las clases observadas si tienen alta o baja participación y dinamismo, para esto también se observó la participación activa, la iniciativa de los estudiantes y de los profesores. Se consideró el equilibrio de participación entre integrantes, en caso de que la clase sea abarcada por un pequeño grupo. Además, se observó las asistencias y los mecanismos de comprobación de asistencias que implementen los

profesores (diferenciando entre el integrante conectado a la reunión y el integrante que participa de la reunión).

Aparte, la observación de las cámaras de video encendidas se centró en los siguientes aspectos: la frecuencia en que hay cámaras prendidas; en caso de haberlo, el espacio mostrado por los participantes y con ello, el campo de comunicación que tienen disponible para otro tipo de comunicación (comunicación no verbal, específicamente corporal, ejemplo: postura, movimiento de manos, gestos faciales reconocibles y otros movimientos corporales que aportan a la comunicación).

Además, se puso especial atención a los recursos no verbales de la comunicación, específicamente los gestos y las tonalidades de voz. Su objetivo es entender cuáles emociones se reflejan claramente, se hacen evidentes y recurrentes en las clases virtuales. Se observó, aunque con menos detenimiento aspectos como la vestimenta y el entorno en el que se encuentra la persona. Finalmente, se observó cuáles son los incentivos de para prender cámaras en las clases virtuales sincrónicas y otras características o situaciones que surgieron y que no se contemplaron al momento de armar la matriz, que a su vez aporten a la reflexión y al entendimiento de las dinámicas comunicativas.

Se realizó entrevistas a los actores del acto comunicativo. Se buscó una máxima variación de la muestra para recabar información suficiente y tener varias perspectivas. El objetivo fue complementar y contrastar la experiencia propia con entrevistas a docentes y estudiantes que han tenido experiencias en las dinámicas de clases sincrónicas mediadas por plataformas de videoconferencia. La entrevista permitió profundizar en las experiencias y percepciones de los presentes en las clases sincrónicas por medio de videoconferencias. La muestra, para la selección de las entrevistas como de las interacciones comunicativas se definieron sobre la base de criterios vinculados con las categorías teóricas. En total se entrevistó a diez personas, 5

estudiantes de diferentes universidades y varias carreras y 5 profesores de diferentes universidades y facultades.

2.4. Conceptualización de las Categorías y Descripción de lo Observado

2.4.1 -Espacio virtual/ individual

Entendido por el ambiente de la clase, espacio que cada miembro ocupa en la pantalla, herramientas de la plataforma usadas ante diferentes situaciones, distractores notables y ambiente individual de cada miembro. Los elementos antes mencionados son los observados y sobre los cuales se busca información complementaria mediante las entrevistas. Mark. L Knapp, et.al en *Nonverbal communication in human interaction* (2013, p.13); se describen a esta categoría de la siguiente manera: -“Las personas cambian de entorno para ayudar a su ánimo, modo de hablar, elección de palabras y acciones. Los factores ambientales pueden ser los muebles, el diseño arquitectónico, la decoración, la iluminación, los colores, la temperatura, ruidos adicionales o música...” (pg.11).

Los estudiantes y profesores, al cursar por modalidad virtual remota, buscan un lugar adecuado en el espacio disponible de cada domicilio. Los criterios para escoger este lugar varían de acuerdo a las preferencias y posibilidades individuales. Lo óptimo es buscar un lugar silencioso, sin distracciones en la medida de lo posible, con buena conexión a internet, con iluminación adecuada para los ojos y cómodo en cuanto a mobiliaria y temperatura. Mark L. Knapp, et.al. (2013) ,-describen cómo los colores y el diseño de los muebles en un lugar pueden aportar a crear un espacio acogedor, cálido, a pesar de tener la misma temperatura de otro espacio con colores fríos, mobiliaria de materiales lizos y fríos. Este estudio probó que la percepción psicológica de un espacio puede afectar sensaciones corporales.

En el aula de clase en modalidad virtual predomina la participación del profesor. Cada participación se distingue de otras por la naturaleza de la plataforma, que soporta una

participación a la vez y no participaciones paralelas. El espacio en que cada alumno recibe clases tiene sus diferencias y se ajustan a cada realidad. Por lo general se tratan de espacios cómodos, como sus habitaciones o estudios, apoyados en un escritorio o en una cama. También hay el caso en que el espacio está siendo compartido por más personas, y es más propenso a distracciones. En las clases observadas se distinguen que la mayoría de los espacios individuales son las propias habitaciones de los estudiantes, o un cuarto de estudio. En menos casos se logra distinguir espacios menos privados como el salón de la casa o el comedor, y en casos más reducidos los estudiantes reciben clases desde espacios públicos como una oficina o cubículo, un restaurante o mientras viajan a otro lugar.

Usualmente, las participaciones de los estudiantes son iniciadas por preguntas del profesor o actividades específicas que les retan a participar. Los incentivos para estimular la participación de los alumnos, en su mayoría, son notas por trabajos específicos; notas por participación en clase, exposiciones, debates; turnos de opinión sobre temas específicos o preguntas del profesor o del estudiante. La participación general es más reducida que en un ambiente de clase presencial;:- pPor esta razón, los profesores son quienes toman iniciativa en promover la participación.

El espacio virtual dispone de participaciones automáticas simples, estas no son usadas comúnmente o simplemente al inicio o cierre de la clase. Sobre todo para el saludo o despedida o confirmaciones cortas por ejemplo: ¿entendieron el deber? *manito con pulgar arriba*. Hay ocasiones en los que los estudiantes se ven interrumpidos o no pueden participar por factores externos;:- por ejemplo, ruidos que no les permite ser escuchados (ladridos, sonidos de la ciudad, discusiones familiares, etc.), mala conexión a Internet, falta de equipo necesario como cámara o micrófono, daños del equipo utilizado, etc.

La pantalla de la clase puede estar presentada en diferentes modos dependiendo del usuario. Puede dar protagonismo al hablante y reducir el espacio de los demás participantes o puede asignar un recuadro de igual tamaño a cada miembro. Este recuadro se puede expandir o minimizar dependiendo del número de asistentes. La función de compartir pantalla es la más usada en ambientes educativos y al estar activada se desplaza los recuadros de los participantes, se puede ver entre 1 a 5 participantes o simplemente ocultarlos de la pantalla principal.

Otro rasgo importante que entra dentro de esta categoría es el ambiente de clase, se observó las actitudes y reacciones de los estudiantes y profesores. El comportamiento y el estado de ánimo del profesor o profesora es un factor que determina la dinámica de la clase. Esta puede ser seria y ajena o amistosa y cercana. Los profesores marcan esta distinción, influenciados por situaciones propias de la clase o personales e independientes a la clase. Por ejemplo, se observó en varias ocasiones como el estado de ánimo de un profesor se ve influenciado positivamente cuando se trabaja con estudiantes dispuestos y animados o, negativamente al interactuar con un grupo indiferente y ausente.

2.4.2 Movimientos del cuerpo:

Gestos Corporales:

Independientes al discurso: Knapp, et.al (2013) definen los gestos independientes al discurso como aquellos cuya traducción, fuera el contexto de la conversación, mantienen su sentido y significado. Son gestos usados por la comunidad y usualmente representan una o dos palabras. Por ejemplo, los gestos utilizados para expresar ‘muy bien’ ou ‘okay’.

Este tipo de gestos en clases las clases virtuales observadas se reducen a mover la cabeza señalando ‘sí’ o ‘entendido’. Hay clases en las cuales es obligatorio encender la cámara, bajo petición del profesor o profesora, exceptuando a aquellos alumnos que tienen algún impedimento (conexión, problemas de salud, lugar en donde toman la clase, etc.) En aquellas

clases se puede observar este tipo de variables gestuales. Sin embargo, no siempre es posible recibir realimentación contundente ante cada pregunta o actividad. En cuanto a esta categoría, los gestos se reducen a movimientos de la cabeza porque los estudiantes usualmente no muestran otras partes de su cuerpo (exceptuando cuando hacen sus propias participaciones, por ejemplo presentaciones o debates) al tomar una actitud reactiva ante la clase. Es decir, su participación depende de los estímulos que la clase les presente.

Relacionados al discurso: Contrario a los gestos independientes, los gestos dependientes están estrictamente vinculados al discurso, complementan el sentido del mensaje y sirven para ilustrar lo expresado verbalmente. No se pueden separar y tampoco se entienden fuera de su contexto. Suelen ser movimientos de manos o acentuaciones que enfatizan una palabra o frase. Estos gestos influyen en el proceso de pensamiento, señalar objetos, describir una relación espacial o el ritmo del evento, dibujar una imagen referencial o representar una acción corporal son formas de manifestar los gestos dependientes. (Knapp, et.al. 2013).

Estos gestos son más comunes en profesores, varios profesores instalan sus equipos (ordenador, micrófono y cámara) de formas que les permitan dirigir la clase con soltura y comodidad. Incluso se observó el caso de un docente que ubicó el ordenador de tal forma que le permita dar clases de pie o en una silla. Esto es conveniente para su libre expresión corporal. Y los gestos dependientes del discurso aportan al énfasis, la fluidez e incluso el impacto de la clase para los alumnos.

Usualmente los movimientos de las manos para dar importancia a una idea y la enumeración con los dedos de los puntos importantes de las lecciones son los gestos más utilizados por los profesores y estudiantes. Como antes se explicó, los estudiantes tienden a comunicare mediante estos gestos cuando toman una actitud activa ante la clase. Suele ser cuando deben presentar un proyecto, opinar o argumentar en un debate y explicar una pregunta realizada por un

profesor. A su vez se debe tomar en cuenta que estos gestos pueden ser involuntarios o habituales en la manera de expresar de una persona. Sin embargo, en clases en donde no es obligatorio encender las cámaras este tipo de mensajes no son perceptibles.

2.4.3 Postura del cuerpo de los participantes:

Para Knapp, et.al. (2013) la postura es un rasgo estudiado específicamente para determinar el involucramiento o grado de atención que un sujeto mantiene con un evento, en este caso con la clase. La postura es un rasgo revelador en cuanto al estado de persona frente al contexto, puede mostrar gusto, disgusto, incomodidad, confianza, interés, desinterés, indiferencia, etc. La postura inclinada hacia el frente suele indicar interés y concentración en el tema o, en un contexto en donde los integrantes no se conocen puede significar menos autoridad.

En las observaciones se puede registrar el nivel de atención y de interés de los estudiantes a lo largo del transcurso de la clase. Suelen adoptar posturas cómodas frente a la cámara, algunos toman notas. En el caso de que se trate un tema que no capture su interés o se torne un ambiente pesado o aburrido se puede observar como los estudiantes apoyan sus rostros en sus manos, se inclinan hacia atrás, se distraen con otros objetos o apagan las cámaras. El ritmo de clase influye en la participación y la apertura de los estudiantes al recibirla. También hay estudiantes cuyas posturas no se alteran a lo largo de las clases o sus cambios son menores y no recurrentes. Dando a entender que hay un compromiso diferenciado por parte del estudiante con la clase que va más allá de su estado anímico.

Los profesores suelen usar su postura como indicador de sus intervenciones. Puede marcar el ritmo de su participación. Se inclinan hacia adelante mientras dan expresan su intervención, acompañados por otros recursos no verbales como los gestos dependientes e

independientes al discurso, etc. Y se inclinan hacia atrás, unos más levemente que otros, cuando esperan la intervención de alguien más. Esta es una forma de señalar que han terminado su participación. Este recurso también lo usan los estudiantes cuando deben expresar una opinión o cuando es su turno de exponer un tema en una presentación grupal. Es una señal leve pero claramente entendida por los demás miembros.

Las posturas rígidas se observan más en clases que han sido percibidas por manejar un ambiente más riguroso que otras. Los profesores marcan esta distinción y alertan a los estudiantes cómo comportarse en sus clases. En estas clases las posturas suelen permanecer estables pero el estado de ánimo de los estudiantes es reflejado por medio de sus gestos fáciles y tonalidades.

2.4.4 Expresiones Faciales

Los gestos faciales se dividen en dos subcategorías en las interacciones comunicativas: los gestos reguladores que dan fluidez a la interacción, y los gestos que proveen realimentación (Knapp, et.al., 2013). Los gestos reguladores se caracterizan por marcar el ritmo de la interacción, el señalar cuando se espera una respuesta del otro o es el turno de hablar de uno. En el rostro se puede mostrar cuando la participación de alguien ha sido demasiado larga y se espera que acabe pronto o de que persona particularmente desea una respuesta.

Los gestos que dan realimentación son aquellos que muestran emociones que se despiertan o que se descubren a medida que avanza la interacción y el diálogo. También, son gestos que le permiten saber al emisor que está siendo escuchado y que está siendo entendido o, en el caso, no está siendo escuchado y entendido. Es esta categoría nos concentramos en los gestos fáciles, sin embargo se pueden extender a ser gestos corporales incluso, por ejemplo, el mirar el celular mientras otro habla claramente muestra que no está prestando atención al emisor.

En clases virtuales sincrónicas, los gestos fáciles son incluso más visibles que los corporales debido a que la posición de la cámara favorece el protagonismo del rostro sobre el resto del cuerpo. En la gran mayoría de las clases los profesores mantienen las cámaras encendidas durante toda la clase, a diferencia de los alumnos cuyo comportamiento predominante es no prender la cámara o apagarla en algún momento de la clase.

Por parte de los profesores, se pudo evidenciar mediante sus gestos faciales cierta incomodidad al no recibir la suficiente realimentación sobre la información enseñada. Esto se manifiesta de diferentes formas, verbales y no verbales, el gesto más usado es el siguiente, apretar los labios en forma de una línea recta acompañado en algunos casos con el levantamiento de las cejas demostrando cierta resignación. Otros optan por hacer preguntas repetidas en las que dan diferentes oportunidades para que los estudiantes puedan aclarar dudas en caso de tenerlas. Y como último recurso preguntan específicamente a un estudiante o a varios si tienen alguna duda. Este último método garantiza una respuesta del estudiante nombrado, así sea para decir que no tiene preguntas o mover la cabeza de un lado a otro en caso de tener la cámara encendida.

En los estudiantes, los gestos faciales además de mostrar su estado de ánimo y su reacción a las clases también muestran su involucramiento y su atención a la misma. Se puede ver concordancia con la situación cuando algo gracioso pasa en la clase y todos los presentes con cámaras encendidas sonrían o ríen. Se puede ver su expresión de duda en caso de topar un tema nuevo o controversial con el cual están en desacuerdo o les es desconocido. Se puede observar si se distraen con aspectos externos a la clase como otras personas en su espacio, etc. Es fácilmente reconocible cuando alguien quiere hablar y expresa con su rostro deseo de intervenir.

Estos gestos son reguladores de la interacción, marcan el ritmo de la comunicación y de la participación de cada uno de los integrantes. Estos gestos son metacomunicativos, ayudan a formar un acto comunicativo efectivo, capaz de crear sentido consensual. Los miembros de la interacción se apoyan o utilizan estos gestos para darse a entender y para demostrar entendimiento del otro.

2.4.5 Comportamiento de los Ojos (Dirección de la Mirada, Duración de la Mirada y Movimientos de los Ojos)

La mirada y el contacto visual son interacciones que tiene un gran valor comunicativo. Durante una interacción no se mantiene el contacto visual al cien por ciento, sin embargo, este comportamiento tiene diferentes funciones. Knapp et al., (2013, pg. 297) nombran algunos elementos que influyen en el comportamiento visual: el tiempo o la intensidad del contacto visual que una persona mantiene puede variar dependiendo de su personalidad, el tema, la percepción de la otra persona, el ambiente, etc. También, aclara que la fluidez del hablante influye en los patrones de contacto visual, mientras más fluido se expresa una persona, más la miran quienes están escuchando o al contrario, a menos fluidez, menos atención.

Las funciones de la mirada son varias, juega un rol de regulador de la interacción, por ejemplo, el hablante puede solicitar una respuesta mediante su mirada o a su vez alguien puede suprimir su participación al evitarla. En la virtualidad, esta personalización de la mirada se pierde. Cuando un profesor hace una pregunta busca hacer contacto visual con los estudiantes para darles a conocer que espera una respuesta, más aún cuando su mirada se detiene en una persona en específico. Se observó en clases virtuales que la mirada ya no tenía esta capacidad ya que, no se puede identificar a quien exactamente está mirando el profesor o de quien espera una respuesta.

De este modo, los estudiantes cuando no deseaban participar en ocasiones apagaban sus cámaras o al contrario, las encendían al momento de hacer una intervención. Y en repetidas ocasiones el profesor debía especificar para quien iba a pregunta para garantizar que recibiría una respuesta. En la mayoría de casos, con las cámaras apagadas era complicado para el profesor determinar si el estudiante estaba o no prestando atención y aún más difícil saber si el estudiante manifestaba alguna intención de opinar sobre algún tema. (Se puede ver un ejemplo de la matriz de observación de una de las clases observadas para entender de mejor manera. Diríjase al Anexo 2).

La segunda función de la mirada es de monitoreo, uno o ambos participantes pueden observarse para saber si les prestan su atención, entender sus reacciones y evaluarlas a la vez. La tercera función es la cognitiva, esto involucra el grado de entendimiento o de análisis de la conversación. Las personas suelen quitar o interrumpir el contacto visual cuando no entienden la conversación o deben pensar en una respuesta ante alguna situación, es decir formular lo que van a decir. En la observación no se distinguen estas funciones de la mirada en clases virtuales, no se puede determinar si un alumno está prestando atención cuando está con la cámara apagada. En los casos en los que están encendidas las cámaras no es posible prestar atención a cada recuadro durante la clase para conocer con seguridad si las personas están pendientes de la clase por medio de su comportamiento visual.

Al observar grabaciones de las clases es posible identificar los comportamientos visuales, se observó frecuentemente que los estudiantes estaban expuestos a distracciones como demasiado movimiento y actividad en el espacio en el que se encontraban ya que estaban compartiendo su espacio con más personas o sus mascotas. Hubo casos, los cuales eran más difíciles de distinguir, en los que los estudiantes se distraían con lo que se deduce eran sus celulares o cualquier otro objeto. Esta información se confirma más adelante al presentar la

información recogida de las entrevistas. Los estudiantes lo hacían de manera disimulada, manteniendo su cabeza ligeramente inclinada y la vista abajo. Otros estudiantes estaban en otra actividad en su computadora. Esto se reconoció al fijarse detalladamente en su comportamiento visual y reconocer que sus ojos se movían de maneras particulares, de un lado al otro como lo hacen cuando se navega en internet.

La cuarta función es la expresiva, a través de la mirada se puede transmitir distintas emociones, así como la falta de las mismas, que dependiendo del contexto puede transmitir desconexión o atención. Finalmente, la función de comunicar el estado de la relación entre participantes, es fácil mantener contacto visual con un amigo, un ser cercano y familiar. También, es común comunicar la intención de una persona mediante la mirada, si una persona está interesada en otra, es normal que busque constantemente crear contacto visual e inclusive demostrar a través de ello sus emociones. Así como, una persona puede hacer evidente mediante su comportamiento corporal, específicamente visual, cuando está incómoda en cierta interacción.

En clases virtuales la interacción visual se ve atrofiada por la interfaz de los programas diseñados para reuniones virtuales (Zoom, Teams, etc). Esto se debe a que no se puede hacer contacto visual específicamente con una persona, sino en general con la cámara. Los profesores deben hacer un esfuerzo constante por asegurarse que están siendo escuchados, que están siendo entendidos y para que otros alumnos tomen la palabra cuando sea su momento de participar. Además, no les es fácil percibir en el momento de la clase cuando un alumno está o no manteniendo un comportamiento que comunique su inmersión en la clase.

Esto se dificulta cuando en la clase se maneja material de soporte como diapositivas, infografías, videos, etc, debido a que cuando un participante procede a compartir pantalla el espacio asignado para ver al resto de participantes de la sesión disminuye y hay estudiantes que

quedan invisibilizados desde el punto de vista del profesor. Se pueden hacer ciertos ajustes de la interfaz de Zoom para que esto no suceda, utilizando la opción de colocar los participantes en el lateral de la pantalla y asignándoles más espacio a sus recuadros. Esto sacrificaría el espacio en el que se presenta el contenido.

En otro aspecto, la mirada en clases virtuales y en presenciales sigue siendo capaz de transmitir información emocional. Al ser clases, dentro de un contexto académico predominantemente formal, el hablar o expresar emociones no es prioritario pero si es inevitable e inerrante de la interacción humana. Aunque esta función se pueda analizar más profundamente dentro de otro contexto como una sesión de psicoterapia. En la observación y en las entrevistas se puede distinguir momentos específicos en los que se transmiten emociones sin necesidad de expresarlas verbalmente. Es interesante resaltar que estas emociones son percibidas al visualizar el video o la grabación de la clase y puede haber ocasiones en las que los participantes las pasen por alto debido a que no están activamente atentos a las reacciones de todos los involucrados.

2.4.6 Comportamiento Vocal: Variaciones de Tonalidades, Volumen y Duración Durante el Discurso.

Esta categoría se enfoca en la forma de expresar y no en el contenido específico que ha sido dicho (el cómo se dice y no el qué se dice). Hay dos clasificaciones del comportamiento vocal, el primero se centra en las alteraciones acústicas y vocales que se cometen a lo largo del discurso hablado, las acentuaciones, el énfasis, aceleraciones, el volumen del hablante, etc., En pocas palabras, la prosodia. La segunda subcategoría son los sonidos de naturaleza fisiológica que surgen de otros órganos además de las cuerdas vocales, por ejemplo, sonidos nasales.

Knapp, et .al. (2013) afirman que la manera en la que se dicen las cosas sostiene el verdadero mensaje en un intercambio comunicativo. Un ejemplo es utilizar el sarcasmo en una

frase como ‘Este es el mejor día de mi vida’ con un tono negativo e irónico o triste indicando exactamente lo contrario. Los estudios de Mehrabian (1967) concluyen en una fórmula sobre la percepción de actitud del comunicador explicando que el mensaje verbal representa tan solo 7% de la comunicación, el vocal (prosodia) sostiene el 38% y el facial el 55% del mensaje. Sin embargo, esta fórmula no está probada en todos los encuentros comunicativos. Dependiendo de su propósito, la naturaleza del mensaje, la edad de quien decodifica el mensaje, el contexto, etc. estas categorías pueden variar.

Dentro del contexto de una clase virtual el mensaje verbal tiene protagonismo sobre las otras formas de comunicación, esto no significa que las otras formas de comunicación no sean importantes, aportan a la convivencia, a las relaciones y al compromiso de los estudiantes con sus responsabilidades académicas. Esto se profundizará más en el análisis con los resultados de las entrevistas. La prosodia en clases virtuales es importante, crea una identidad alrededor de cada persona que participa con regularidad gracias a que se la asocia con su estilo de hablar y expresarse. Es un rasgo que viene a resaltar sobre todo cuando la interacción visual es obstaculizada por cualquier motivo. La interacción mediante las cámaras es la menos utilizada entre los estudiantes.

Según lo observado en las clases, de manera sincrónica y asincrónica, es decir revisando las grabaciones, hay casos en que durante la clase solo hay cámaras apagadas y sin el aporte verbal de nadie más a parte del profesor, los estudiantes cumplen y entregan sus trabajos y finalmente pasan la materia. La experiencia de aprendizaje cambia completamente, no es imposible de darse pero no es igual de fructífera a nivel humano o relacional y en ciertos casos incluso a nivel académico. Esta información se ha recopilado no solamente de la observación, sino también de las entrevistas realizadas a profesores y estudiantes. Sobre estos, se profundizará más adelante.-

Volviendo al comportamiento vocal, es importante decir que los sonidos nasales o de naturaleza fisiológica, pequeños sonidos que sirven para demostrar atención e interés en la conversación disminuyen notablemente. Esto se debe a que los participantes hablan en turnos mientras el resto está silenciado. Por este motivo, el hablante, en la gran mayoría de intercambios, no puede recibir realimentación o alguna señal auditiva de que está siendo escuchado.

2.4.7. Relación Estudiantes-Profesores

Smythe y Hess (2005) en Knapp, et al. (2013) afirman por medio de un estudio que, dependiendo de la percepción del estudiante sobre la apertura del profesor a ser sociable, no refleja objetivamente la manera en la que el profesor se comporta. Sin embargo, cuando los estudiantes lo perciben como alguien abierto a convertirse en cercano, les agrada más a nivel personal y también les gusta más sus lecciones. Incluso es un factor que motiva a que los estudiantes deseen tomar otras materias con aquel profesor o profesora. También, los estudiantes expresaron que aprenden mejor con aquellos profesores. Incluso, una buena relación con el profesor puede convertirse en un motivador para que el o la estudiante decida continuar su carrera universitaria (Gallardo, Reyes, 2010).

Por medio del lenguaje no verbal se comunican aspectos de la relación entre personas de manera sutilimplícita o explícita. Estos gestos y comportamientos son notables en ciertos casos por las personas que rodean a los dos interactuantes o solamente por las dos personas implicadas en la relación. En la relación alumno y profesor, el estudiante y sus compañeros pueden percibir mediante el lenguaje verbal mantenido con cada uno cuál es su relación con su maestro y la relación de los demás. Por un lado, es claro que cuando una persona quiere evadir comunicación, evade también contacto visual y en el caso de la virtualidad, puede buscar evadir presentarse con su rostro a la clase. Mientras que, el profesor busca alguna forma de afirmación

que demuestre que sus estudiantes los están entendiendo realizando un rastreo visual de sus comportamientos y gestos cuando le es posible.

En la observación de las clases virtuales, la relación de los profesores con alumnos sufrió cambios debido al cambio en la dinámica comunicativa. Por un lado, se crearon nuevos canales de comunicación basados en los medios digitales como chats grupales con el profesor o profesora e, incluso, la flexibilidad de escribir directamente al profesor por este medio (usualmente se usaba WhatsApp). Por otro lado, los rasgos de comunicación no verbal como gestos, proxémica (la distancia en la que una persona se coloca para interactuar con otra), los comportamientos vocales o sonoros y la mirada en la interacción sufren alteraciones y en casos son suprimidas en su totalidad. Por ejemplo, en caso de la proxémica, que por ausencia del cuerpo físico no puede ser representada, o en caso de los gestos faciales que al no encender la cámara en clase no se puede comunicar de forma gestual. Lo mismo sucede con el comportamiento vocal o sonoro. Es difícil, sobre todo en clases numerosas que todos los participantes estén con los micrófonos activados. Incluso es inconveniente.

El comportamiento de los ojos pierde parte de su intencionalidad, a pesar de contar con la cámara encendida. No se puede mirar fijamente a una persona y que esta persona lo distinga. Es inevitable el sentirse observado porque no se tiene información clara entre quien observa a quien en las interacciones compuestas por más de dos personas o cuando solo una persona está explicando.

Este tipo de inconvenientes influyen en la relación del alumnado y el profesorado. Se observó que, con el paso del tiempo, el grupo iba paulatinamente perdiendo el compromiso y disminuyendo la participación en clase. Las participaciones voluntarias eran cada vez más escasas y la iniciativa para prender la cámara se perdió casi en su totalidad a la final del semestre. Incluso, para aquellos profesores que implementaban una política de clase en la que

obligatorio prender la cámara, les resultaba difícil mantenerla hasta el final del ciclo educativo por disminución de la cooperación y, en ciertos casos, la resistencia del grupo.

CAPÍTULO III

La dinámica de comunicación mediada por plataformas de videoconferencia en los aspectos de relación y contenido:

3. Análisis de Resultados

West et al., (2009), definen a la Comunicación utilizada lo siguiente “Communication is a social process in which individuals employ symbols to establish and interpret meaning in their environment” [Comunicación es un proceso social en el cual los individuos utilizan símbolos para establecer e interpretar sentido en su entorno] (pg. 5). Una de las principales características de la comunicación es que es un proceso que involucra a más de una persona, e implica interacción entre ellas. Es social.

La comunicación, al ser constituida por varias personas (2 o más) implica roles como receptores y emisores que, en la mayoría de casos, no están encasillados a un solo rol. Es una interacción compleja que se ve afectada por los comportamientos de los integrantes y el entorno en el que ocurre. Es un proceso dinámico, los autores, West y Turner incluso defienden que no tiene un claro principio o final, sino que es continuo y cambiante.

En la comunicación de cualquier tipo, el empleo de símbolos es fundamental. Los símbolos son representaciones de sentido y son arbitrarios. Pueden cambiar con el paso del tiempo y pueden ser comprendidos por una gran población o por un reducido número de personas dependiendo de su uso, del contexto de su creación y el contexto cultural de las personas que lo utilizan. Es decir, para que algo se convierta en un símbolo debe haber un acuerdo social. El lenguaje por ejemplo está compuesto por signos y símbolos que han permitido que los humanos se comuniquen. en diferentes idiomas.

El objetivo de la comunicación es transmitir sentido, darse a entender, lograr llegar a la otra persona de manera que ambos tengan un acuerdo de sentido. El sentido vendría a ser aquello que se extrae del mensaje. El sentido dentro de un mensaje puede ser complejo, puede tener varias intenciones o capas y las otras personas pueden entenderlo de maneras diferentes dependiendo de su bagaje cultural, de su interpretación y sus propias motivaciones.

Además, otro aspecto que se debe considerar cuando se habla del mensaje y del sentido del mismo es el ruido en la comunicación. Este es todo aquello que le quita claridad al mensaje. Este concepto ha sido utilizado desde los primeros modelos comunicativos (el modelo lineal de la comunicación). Su naturaleza u origen pueden variar, puede ser ruido externo y físico es decir que hay un agente ajeno al participante que provoca la perturbación del acto comunicativo y dependiendo de su fuerza puede interrumpirlo por completo.

Hay ruido psicológico, que viene a ser interno del participante. Al todos contar con un campo de experiencia, nuestro contexto cultural y crianza influyen en nuestro pensamiento. Los ruidos psicológicos se dan por paradigmas o prejuicios infundados que no permiten asimilar el mensaje ni entablar una comunicación funcional sino conflictiva, ineficiente o interrumpida completamente.

En esta investigación, gracias a la observación y las entrevistas, se logró identificar que el ruido psicológico de parte de los estudiantes entorpecía la participación. Varios estudiantes batallaron con la timidez, el hablar a través del micrófono les resultaba retador, más aún cuando no sentían el respaldo de sus compañeros. También consideraban que encender las cámaras es muy distractor y preferían mantenerse ocultos, y algunos incluso argumentaron que prender las cámaras les hacía sentir vigilados. También tenían cierto recelo al saber que la clase quedaría grabada y no les gustaba la idea de tener largos videos de sus rostros.

Existen ruidos semánticos producto del uso de diferentes jergas, argots o vocablos que produzcan confusión entre participantes debido a diferentes orígenes o cultura. Lo que provoca malos entendidos o incluso la frustración del proceso comunicativo. También, hay ruido fisiológico, que viene a ser aquel que se genera por algún problema del participante, sea un daño fonético, al no poder pronunciar claramente una o varias palabras o a causa de extrema fatiga del hablante, o malestar que no le permite vocalizar correctamente.

El ruido físico se presenta continuamente en las clases virtuales, según la observación y las entrevistas. Este tipo de ruido es aquel ocasionado usualmente por problemas con el canal o interrupciones en el espacio físico en el que se da el intercambio comunicativo. En varias ocasiones los estudiantes y profesores presentaban problemas de conexión, que les impedía escuchar y ver al otro. Se presentaban constantes interrupciones que ocasionaban que el estudiante se ausente de la clase. Otra situación recurrente era el verse condicionado a apagar la cámara para tener una mejor conexión y escuchar lo explicado fluidamente. Varios profesores impartieron clases a una pantalla con recuadros y nombres por este problema.

Finalmente, el entorno en que se da el encuentro comunicativo también influye en la comunicación. El espacio físico en el que se da un intercambio comunicativo influye en la interacción. Dependiendo del mismo los integrantes se comportan de diferentes maneras, incluso en el ámbito virtual. Un estudiante es más formal al estar en una clase virtual a diferencia de estar en una video-llamada con amigos.

El espacio físico puede incluir ruidos. Al estar en sus hogares, todos están expuestos a diferentes situaciones. Era común en la observación notar que la participación de tanto profesores como estudiantes se veía interrumpida por ladridos de mascotas, sonidos del entorno, conversaciones de otros familiares que estaban en el mismo espacio mientras trascurría la clase, etc. De vez en cuando los niños pequeños interrumpían las interacciones y

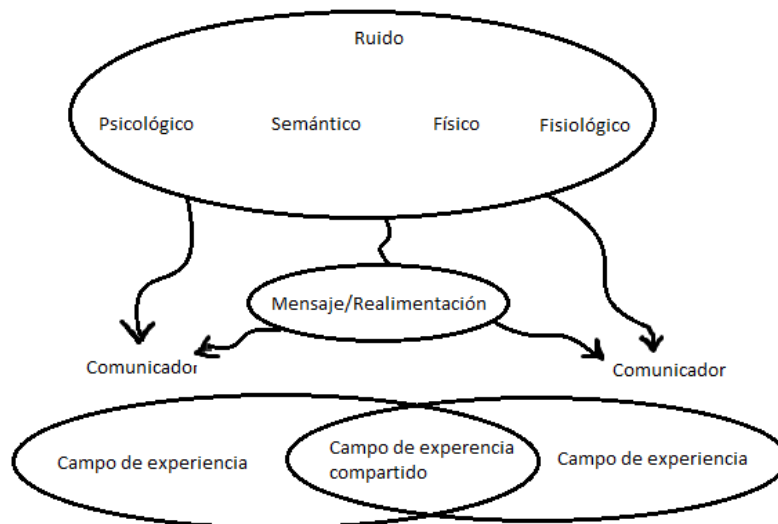
los movimientos en el entorno por personas o mascotas cruzando podían resultar distractores. De esta forma se evidenció los diferentes tipos de ruido que intervenían dentro de los entornos virtuales universitarios remotos.

El modelo transaccional de la comunicación explica que la comunicación es cooperativa. Quien envía el mensaje y quien o quienes lo reciben son responsables de que se cree el entendimiento, de que sea efectivo el intercambio. Y cabe recalcar que los mensajes que se envían y como se reciben y se crea este sentido compartido depende mucho del trasfondo cultural individual de los participantes y de sus experiencias. Otro punto importante de este modelo comunicativo es que cada mensaje tiene influencia sobre el otro. Un mensaje se construye a raíz del anterior y por lo tanto dependen el uno del otro y se afectan entre sí.-(West et al., 2009).

Una distinción notable de este modelo es que para la creación de sentido se debe crear un campo de experiencia común y este proceso de juntar y asociar el contexto cultural, experiencial y mental de dos o más personas conlleva un esfuerzo activo por tratar de entenderse. Las personas construyen sentido común y de esta forma se crea la comunicación. Por ello, la comunicación no verbal es fundamental en este proceso, contiene y comunica rasgos voluntarios e involuntarios de una persona que son capaces de generar estos vínculos o similitudes con los demás.

Figura 1

Modelo transaccional de la comunicación



Nota. Adaptado de *Introducing communication theory: Analysis and application* (p. 12) por West et al., [McGraw-Hill](#).

En el modelo todos los integrantes son comunicadores, emiten mensajes, los reciben y los interpretan creando un sentido conjunto. Este mensaje puede ser un enunciado o una realimentación de lo dicho anteriormente. El mensaje es el centro del sistema de comunicación justamente porque el propósito del encuentro es transmitirlo, y el mensaje se compone solamente de aquello dicho, sino de todo lo que lo influye en él al momento de ser compartido, la forma de decirlo o de plasmarlo (lo cual guarda mucha relación con la vida, experiencias y cultura de los individuos) y el lenguaje no verbal de los involucrados. Además, el mensaje, y

los participantes se encuentran afectados por los diferentes tipos de ruido que pueden manifestarse.

En clases virtuales remotas en su mayoría, los estudiantes asumen un rol pasivo o de receptores. A pesar de entender que la comunicación es colaborativa. Las dinámicas de la clase y el proceso de aprendizaje óptimo implican este esfuerzo activo. Son pocos los casos en los que se demuestra que los estudiantes realmente están asumiendo su rol participativo. Una de las preocupaciones recurrentes de los profesores, la cual fue manifestada repetidas veces en las entrevistas, fue el no poder identificar a que nivel se estaba dando aprendizaje en el momento de la clase.

Es difícil para el profesor estar pendientes, más o menos verles en el recuadro y saber si están prestando o no atención a la clase. Si eso es difícil en la presencialidad, mucho más difícil ahora. Y, además, si les comparto pantalla ya no puedo verle a toda la clase sino a 4 que me salen a un lado. - Profesora de la Facultad de Jurisprudencia.

Los profesores manifestaron en las entrevistas y verbalmente en las clases su preocupación, ya que la realimentación impartida por parte de los estudiantes hacia ellos, en varias ocasiones era mínima e insatisfactoria. Y menos aún al no poder ver los rostros de sus alumnos, quienes solían mantenerse en silencio cuando se preguntaba si tenían dudas. “Cuando nos encontramos con cámara apagadas definitivamente la comunicación es muy limitada y restringida. Te diría que hasta cierto punto desmotivante para los docentes”- Profesora de la Facultad de Comunicación.

La participación varía dependiendo de diferentes situaciones, según lo observado y estipulado en las entrevistas puede influir lo siguiente: el horario de la clase, la relación profesor-estudiantes, la dificultad de la materia, la dinámica o metodología empleada, etc. Hay muy poca participación o nula cuando el profesor da la clase a modo de clase magistral, con

todas las cámaras apagadas, sin dar espacio para la participación de los alumnos o a su vez sin recibir respuesta de los mismos al abrir un espacio para compartir o preguntar. Este tipo de clases cumplen un propósito funcional mínimo necesario. El estudiante escuchó el material. Se asume, en el mejor de los casos, que lo entendió por su falta de cuestionamientos y se graba el material para que se pueda repetir el estudiante las veces que sean necesarias.

Una clase medianamente participativa se observa cuando al menos un grupo de estudiantes del total de la clase, responden o reaccionan a las solicitudes del profesor, hacen preguntas, responden cuando el profesor llama o pide algo. Este tipo de clases son más fructíferas en términos de comunicación porque ya existe interacción entre las partes. Los mensajes que se comparte no solo cumplen el mínimo requisito de transmitir información, sino también de crear acuerdos de sentido entre los participantes, lo cual influye en su relación al hacerla más cercana y al lograr que los acuerdos de sentido se den más fácilmente.

El nivel alto de participación se logra cuando los alumnos y los profesores comparten una actitud positiva y proactiva hacia la clase. La cual les impulsa a comunicarse abiertamente y con menos barreras psicológicas durante la clase. Esto demuestra una buena relación entre miembros y es más fácil crear un espacio en donde los mensajes y su esencia sean fácilmente captados. Esto se da gracias a la ausencia o reducción de la incertidumbre que se crea en una conversación forzada con varios silencios y vacíos que dejan mucho espacio para la interpretación con connotaciones negativas.

A veces hay mucha participación que no alcanza la hora de clase para terminar de responder todas las preguntas, los estudiantes me suelen escribir por los grupos de WhatsApp o los chats de la clase como es el caso de Teams y yo les respondo por ahí lo que no se alcanzó. En cambio, hay otras veces, en las que a uno le toca pedir un voluntario o usar el 'dedometro'. – Profesor de la Facultad de Ingeniería.

Al no establecer un campo de experiencia compartido, las interpretaciones de estos silencios y vacíos pueden generar malos entendidos. Todos tienen un campo de experiencia en donde se refleja su cultura y la influencia de su crianza. Al entrar en contacto continuo con otras personas y sus campos de experiencia se forma un espacio en común, en donde se da la comunicación y los acuerdos de sentido se crean. Esto se logra con interacción.

Una clase con alto nivel de participación da paso al diálogo fluido y facilita la retención de la atención del estudiante a lo largo de toda la lección. Además, fortalece la relación entre maestros y alumnos y esto se convierte en otro motivador importante al momento de asumir una actitud positiva ante la materia y el tiempo de clase. En las entrevistas y la observación se confirmó que un alumno se ve más motivado a asistir y a sobresalir especialmente en las clases cuyos profesores son considerados cercanos, amistosos y agradables.

Como se explicó anteriormente, la comunicación es un proceso cooperativo. Tanto los estudiantes como los profesores sostienen la responsabilidad de hacer que el intercambio comunicativo sea efectivo. Según lo analizado, los estudiantes no siempre están conscientes de este aspecto y muchas veces se presentan a clases con la expectativa de simplemente recibir. Este pensamiento, le resta a la comunicación un aspecto importante, el de la relación.

El ser humano es social, necesita vivir en comunidad y gracias a esta característica ha podido sobrevivir y desarrollarse. A causa de las circunstancias ~~actuales~~ del aislamiento social, se ha recurrido a mediadas que impiden o limitan las interacciones. El aislamiento, en el caso de todos, pero específicamente de los jóvenes universitarios y maestros fue un reto que sacrificó el aspecto relacional y social en sus vidas. La experiencia universitaria fue reducida a clases con valor informativo pero poca interacción. Y esto afectó de diferentes formas dependiendo del grupo en que se encontraban las personas.

En las entrevistas a los jóvenes estudiantes que estaban a mitad de su carrera o a finales de su carrera, se pudo conocer que experimentaron un alejamiento a nivel relacional de sus compañeros de clase y de sus profesores. Con la excepción de su círculo de amigos cercanos, quienes se mantuvieron unidos por diferentes medios virtuales. En cambio, los jóvenes cuya vida universitaria inició en tiempo de pandemia, fueron capaces de formar grupos de amigos a pesar de no haber interactuado físicamente.

En algunas entrevistas, los estudiantes manifestaron que aquellos jóvenes cuyo sentido de pertenencia estaba definido al ya formar parte de un grupo de amigos, se encargaron de mantener aquellas amistades cercanas y profundas a costa de descuidar las demás relaciones medianamente cercanas pero menos importantes, ya que por la distancia, se requería un esfuerzo mayor para mantener el contacto. Mientras que los jóvenes que entraban a la universidad en medio de la pandemia, es decir en modalidad remota, sentían la inminente necesidad de formar un círculo de amigos a pesar de las circunstancias que vivían.

Para mí no es fácil formar vínculos amistosos de manera virtual. Con los amigos que ya tenía me paso que, si eran amigos con los que podía hacer cosas de manera virtual, cómo jugar videojuegos, reforcé la amistad. Mientras que los amigos con los que tenía solo interacción física como verles en las clases o en los almuerzos se perdió la amistad.-Estudiante de 8vo semestre de Animación Digital.

Por ello, lograban entablar interacciones significativas que permitan llegar a ser amistades valiosas, a pesar de que sus interacciones fueron completamente virtuales. Se debe también entender que hay personas más tímidas o privadas que otras, las cuales tienen un mayor reto al momento de formar amigos. Esto sin importar el contexto, presencial o virtual, dependiendo de las características de cada uno.

En mi caso, yo conocí a todos mis compañeros y compañeras en clases virtuales, sí pude formar amistades y nos reunimos fuera de las actividades académicas (...) Todo empezó formando un grupo de estudio. Nos reuníamos en zoom y de forma natural nos fuimos conociendo, nos daba curiosidad saber cosas del otro, donde vivían y que les gustaba y así nos fuimos llevando mejor. – Estudiante de primer segundo semestre de psicología.

En cuanto a la relación entre profesores y estudiantes, la virtualidad ha causado cierta separación. Se identificó que aquellos profesores que mantenían una relación cercana con ciertos grupos de estudiantes, era más sencillo mantener la relación aunque se debilitaba a medida que pasaba el tiempo. Las clases remotas asumieron un ambiente serio, formal, estrictamente académico, con poco espacio para la socialización de manera paulatina. En la mayoría de casos, la relación entre profesores y estudiantes se tornaron más impersonales. Los profesores lo explicaban así “Hay más distancia. (...) Había estudiantes que ya conocía de semestres pasados y era más fácil mantener la relación, pero con grupos nuevos es más complicado. Realmente no les conoces.” - Profesora de la Facultad de Jurisprudencia.

Para los estudiantes más tímidos, el uso de canales de comunicación alternativos como el WhatsApp, correo electrónico o el aula virtual les pareció una ventaja. El prescindir de la interacción cara a cara con una figura de autoridad, en este caso un profesor, fue hasta cierto punto aliviante. Les permitió interactuar indirectamente con el profesor y el contenido de la clase. Algunos evitaban participar en clase y preferían hacer preguntas por otros canales de comunicación privados o compartidos (Ej.: un grupo de WhatsApp con toda la clase o el chat directo del profesor). Sin embargo, este tipo de interacción no se traduce automáticamente en una comunicación que habilite la profundización de una relación. Ninguna de las partes se

muestra dispuesta a entablar una conversación por medios digitales que exploren el campo amistoso y humano.

Los profesores a pesar de estar en aislamiento, ahorrar tiempo en transportación y otras actividades que involucraban la presencialidad, no tenían mayor cantidad de tiempo libre. En algunos casos incluso tenían más carga laboral. La preparación de clases virtuales era un nuevo reto, implicó capacitación especial y la búsqueda de nuevas metodologías de enseñanza que les permita sacar el mayor provecho a la modalidad virtual remota. Además, por la flexibilidad de horarios y la crisis económica muchas universidades tuvieron que despedir a varios profesores y asignarles sus clases a otros. En resumen, los profesores se enfrentaron a un reto demandante, que exigía grandes cantidades de tiempo y el único momento en que les era posible relacionarse con sus estudiantes era las horas de clase o de tutorías.

Preparabas la clase, tenías que buscar nuevos recursos, además, había que seguir otros parámetros como asegurarte grabar, de subir el video, de actualizar el aula virtual y poner todos los contenidos en las secciones que corresponden. Entonces era más trabajo. Pero también las clases tenían que darse con contenidos reducidos, tenían que darles como en cápsulas la información para que puedan aprender Y luego reforzar con lecturas sugeridas para los que querían profundizar más. – Profesora de la Facultad de Arquitectura.

Retomando el ~~primer~~ segundo axioma de la teoría de la escuela de Palo Alto: la comunicación humana tiene dos aspectos, el del contenido y de la relación. Y el principal problema que se genera al sufrir un cambio negativo en la relación estudiante-profesor, es que este influye en el mensaje. La distancia ocasionó una pérdida de interacción que en cuestión de meses provocó la adopción de una actitud pasiva. Un ejemplo lo podemos rescatar de las entrevistas realizadas:

No participaba porque no le conocía al profesor, no sabía quién era. (...) En clases generales que no eran específicas de la carrera era peor. Para mis compañeros y para mí esas clases solo se volvían importantes si los profesores nos caían bien, esa era una motivación para ponerles atención.- Estudiante de Diseño Gráfico

Esto demuestra como [el nivel de empatía que](#) los estudiantes tienen hacia sus profesores [fue decreciendo](#) durante la pandemia y las clases virtuales.

Además, aparte plano afectivo, el aspecto de la relación en la comunicación, se enfoca igualmente en la facilidad con la que dos interlocutores logran llegar a un acuerdo de sentido en el que ambos se vean satisfechos. La interacción reiterada con una persona ayuda a conocer sus maneras de expresarse, sus gestos demuestran sus emociones y sus intenciones, sus métodos para enfatizar en aquello importante muestra que partes del mensaje son cruciales, etc. Es decir, la comunicación no verbal se convierte en un aspecto protagónico en la metacomunicación. Indicando información que aclara y respalda a la comunicación en sí.

[La falta de empatía compromiso es la principal amenaza a la comunicación porque este proceso es cooperativo. Y no existe cooperación sin entender que uno depende del otro y viceversa. La percepción de los estudiantes cambia, sus profesores se han vuelto en aquellas personas que deben ser capaces de enseñar y entretener. Pero cada vez es más complicado para un profesor preparar una clase entretenida, al enfrentarse ante el paradigma de que lo único que tiene que hacer el estudiante es asistir.](#)

[No basta con asistir a la clase cuando esta es remota, cuando los alumnos están en sus casa, adaptándose al cambio y expuestos a nuevas distracciones y estímulos más atractivos. En un salón de clase hay varias distracciones, los celulares principalmente, pero también los compañeros, los ruidos del pasillo, etc. Sin embargo, el aula es el espacio compartido por maestros y alumnos, la interacción directa implica también una supervisión. La supervisión](#)

muchas veces ayuda a que el estudiante se esfuerce por permanecer atento, aunque fuera simplemente por buenos modales. Así lo expresó una de las personas entrevistadas:

Tanto presencial como virtual hay una minoría de quienes participan, ese es mi reto como profesora, que participen todos o que participen más. Pero en la clase física, los estudiantes sienten una presión adicional por participar, el hecho de que esté ahí, de que les pueda observar. Hay mucha más conciencia de que están siendo observados. Incluso si les pongo a toditos en la pantalla no es tan fácil verles como en la clase física. –
Profesora de Jurisprudencia.

En la virtualidad, hay la posibilidad de liberarse de esta supervisión. No hay un reglamento que exija que todos los presentes deben prender sus cámaras. Hay casos de estudiantes y profesores con problemas de conexión les impide prender la cámara. Y es fácil utilizar esta excusa para evitar comunicarse. En las entrevistas, los estudiantes explican que prender la cámara les resulta incómodo. Desde motivos sencillos como ‘no quiero que me vean despeinado’ a más complejos, como el espacio en donde reciben clases muestra mucha información sobre su vida privada y familiar que incluso sienten que esta práctica es invasiva.

Los estudiantes y en algunos casos los profesores también se enfrentan a varias barreras psicológicas o ruidos psicológicos. Para algunos verse en la pantalla les resultaba molesto, distractor y vergonzoso. Algunos alumnos se sienten vigilados por sus profesores. Al no poder hacer contacto visual con una persona específica en clases virtuales, el estudiante se siente incómodo con la sensación de estar siendo observado todo el tiempo. Empieza a surgir levemente la idea de que el profesor es el villano dentro de la dinámica académica.

Otra percepción rescatada de las entrevistas indicaba que prender la cámara no implicaba comunicarse mejor para el estudiante, ya que al sentirse grabado, en la interacción no eran simplemente sus compañeros y su profesor sino también esta figura anónima que filtra

su comportamiento. De esta forma le impide comportarse con naturalidad y expresarse libremente, en su lugar, adopta una máscara indiferente para proteger y evitar que sus emociones se manifiesten en sus gestos, en su voz o en su cuerpo visible.

Hay estudiantes que sienten que es innecesario prender la cámara. Están satisfechos con recibir la clase como una simple transmisión de la información. Pero esta concepción es dañina, porque poco a poco las clases son percibidas como opcionales y no obligatoria, lo cual se confirmó en las entrevistas. En la observación se evidenció que varios estudiantes empleaban el tiempo de clases para más actividades: limpiar sus casas, trabajar, viajar, salir, etc. Y con la garantía de poder revisar la grabación cuando les sea posible, el ingreso a la clase varias veces era simplemente para contar dentro de la lista de asistentes o participantes.

Para los profesores este comportamiento representaba un problema. Varios manifestaron su incomodidad al sentir que sus clases no estaban siendo fructíferas, que estaban siendo ignorados y no había la comunicación suficiente para comprobar que sus alumnos estaban aprendiendo. Este era otro de los retos que más les costó afrontar a los profesores. El poder comprender cuál era el nivel de aprendizaje.

Apoyarse en las actividades, deberes, pruebas o proyectos para evaluar el aprendizaje no reflejaba objetivamente la realidad. Algunos profesores preferían comprobarlo en la clase, cambiaban metodología y las dinámicas de clase, poniendo en el centro al estudiante. Los profesores preparaban material de lectura el cual se debía haber consultado antes de la clase y se buscaba abrir una conversación fluida, por turnos, en donde se presenten dudas y se haga un resumen o una explicación detallada del material. Este método fue bastante usado para incentivar a la participación de todos. Sin embargo, no funciona en grupo muy grandes de alumnos. También, hay profesores que exigían como forma de participación en clase prender las cámaras, salvo que el alumno tenga una razón justificada para no hacerlo.

Para todos los profesores entrevistados y quienes se encontraron en la observación, acordaron que prender la cámara sí aporta a la comunicación. El hecho de simplemente atribuirle un rostro a una voz les ayudaba a conocer mejor a sus estudiantes. Varios profesores se capacitaron para dar clases virtuales, no solamente en el manejo de las herramientas digitales son también en metodologías de aprendizaje y en cursos para manejo de grupos en momentos de crisis como la que se ha vivido estos años por la pandemia de COVID-19.

Por ello, varios profesores adoptaron una postura muy solidaria hacia sus estudiantes, la flexibilidad era parte de la modalidad remota. Y aunque preferían ver a sus estudiantes, entendían los obstáculos que puede haber atrás de no prenderla, incluso el hecho de que fuera por simple comodidad. Este dato se corrobora en varias entrevistas, varias de las opiniones de los profesores:

Muchas veces solicito que prendan las cámaras, pero hay situaciones que no lo hacen posible. Por eso llevo un registro de participación para evidenciar cuando los estudiantes participan. Cuando les hago una pregunta deben responder o queda registrado que no lo hizo, a veces los estudiantes me escriben al WhatsApp a contarme que no respondieron porque no tienen micrófono o internet. – Profesora de la Facultad de Arquitectura.

(...) Todos hemos sido estudiantes. SI yo puedo barajarme de clase, chévere. Sí yo puedo ver después el video de clase, me conecto y me voy a hacer otra cosa, pero ojo, en el momento de clase se pueden responder preguntas en caso de que algo no se entienda. –Profesor de la Facultad de Ingeniería.

Conclusiones

La comunicación está compuesta por dos aspectos, el de la relación, el cual se enfoca básicamente en la forma en como la persona se comunica con otra en base a su cercanía, su dinámica habitual, sus experiencias pasadas, la situación en la que se encuentren (ambiente y estatus quo), su percepción del otro y el campo de experiencia compartido que hayan construido. Este aspecto es expresado por medio de la comunicación análoga y no verbal.

En los ambientes virtuales remotos estudiados, se visibilizó que la comunicación análoga y no verbal sufrieron alteraciones, por ejemplo, la ausencia del cuerpo que ocasionó que varios profesores se quejaron de la poca participación o respuesta de sus alumnos, tanto en las entrevistas como en las clases se manifestó esta molestia, por ejemplo:

No es lo mismo si solo veo su nombre o su foto. Yo no se si estoy dando clases a alguien o estoy frente a una pantalla negra. (...) Cuando yo veo una pantalla en negro es como ponerme frente a una pared y dar clases. Cuando le tengo a la persona al frente o en este caso en la pantalla, puedo establecer un diálogo, puedo analizar y ver su reacción, puedo ver como se expresa y hasta determinar cuánto conoce de lo que está aprendiendo. Porque cuando la clase fue entendida y aprendida las personas participan sin temores.-
Profesor de Ingeniería.

En un intercambio comunicativo remoto no es posible percibir y transmitir la totalidad del mensaje. Los profesores y estudiantes se enfrentan a un gran reto, el de crear un acuerdo de sentido en cada clase. Este acuerdo debe significar que tanto el profesor, como el estudiante están satisfechos con el intercambio y han cumplido sus objetivos a través del mismo. Es decir, les fue posible darse a entender, comprender al otro y dejar claro que el uno al otro que así es.

El problema radicó en la poca información metacomunicativa, la cual es la que da información acerca de la propia comunicación y regula la dinámica comunicativa. No se dio

prioridad al nivel analógico de la comunicación, al concebir a la clase como un espacio exposición de información en lugar de ser un espacio de intercambio comunicativo, sobre todo por parte de los estudiantes. Los cuales acogieron una actitud pasiva, al no ser conscientes de que el éxito de la comunicación y por lo tanto de la clase es la colaboración.

Las clases se siguieron impartiendo, pero los objetivos comunicativos no siempre se alcanzaron. En la información recabada se visibilizó que los profesores constantemente se preocupaban por la incertidumbre al no percibir con claridad si sus clases estaban siendo eficientes. En cambio, para los alumnos, la experiencia universitaria carecía de un factor clave, la interacción social y humana, razón por la cual perdieron la motivación y no eran conscientes de que para lograr una clase fructífera era necesaria su proactividad y colaboración.

La ausencia de la comunicación no verbal implica ciertas alteraciones en la comunicación. Al no recibir la suficiente información en el intercambio comunicativo se tiende a asumir partes del mensaje para completar los vacíos. Esto lleva a interpretaciones equivocadas o malos entendidos. También, la poca realimentación por parte de los estudiantes resulta en la desmotivación de los profesores, afectando así el ambiente de la clase y su dinamismo. Varias veces se manifestó la incomodidad de impartir una clase a una audiencia que parece estar ausente.

Es necesario que cada miembro de la clase sepa la importancia de la comunicación no verbal en la comunicación humana. De esta forma se puede esperar un mejor compromiso hacia la clase. Así será más sencillo para el estudiante prender la cámara de manera voluntaria y despojarse de ciertas barreras psicológicas que impedían su espontaneidad.

A pesar de todos los obstáculos presentes, la adaptación de las universidades y de sus integrantes a la modalidad remota es un claro ejemplo de mediación metacomunicativa. En el que por beneficios de la comunicación se buscó alternativas para tener espacios de interacción.

Dentro del esquema de educación remota se contemplaron varios percances, que a su vez limitaron la comunicación analógica, al no mostrar el cuerpo en su totalidad, al no mostrar el rostro por optar por apagar la cámara, al limitar la participación ya sea por problemas de conexión o motivos personales como conflictos en espacio en que se encuentran (hogar, trabajo, exterior, etc) o timidez y conflictos internos.

Sin embargo, tanto profesores como estudiantes buscaron adaptarse, cambiaron su forma de comunicarse. La mayoría de docentes optaron por aprovechar la diversidad de herramientas digitales que estaban disponibles para estimular la participación de la clase. Buscaron optimizar la clase por medio de actividades que exijan la participación de todos en la medida de lo posible. Abrieron nuevos canales de comunicación como los chats de WhatsApp u otras aplicaciones similares. En sus clases abrieron espacios específicos para hablar de asuntos no relacionados a la clase sino a la situación de cada estudiante. También, se fomentó la realización de tutorías personalizadas, las cuales ya existían, pero se aumentó la flexibilidad horaria y se animaba continuamente a tomarlas.

Los espacios de comunicación personalizados contribuyeron a cumplir los objetivos educativos y comunicativos. Por una parte, el estudiante podía expresar sus dudas particulares, sin limitaciones de tipo psicológicas. Y por otro lado, el profesor podía identificar con claridad cuáles eran los puntos débiles que necesitaba reforzar en cada estudiante. Además, la interacción continua ayuda a generar un campo de experiencia compartido definido, el cual está estrechamente vinculado con el aspecto de la relación. Esto finalmente se traducía en la creación de acuerdos de sentido eficientes y por lo tanto, intercambios comunicativos fructíferos.

10. Recomendaciones

La evasión de los estudiantes a comunicarse es uno de los principales obstáculos al que se enfrentan docentes. Existe resistencia que se manifiesta en forma de excusas que no siempre pueden ser comprobadas, al ser motivos que están fuera del control de uno mismo (ej. como la conexión, el computador averiado, alguna emergencia familiar o compromiso social, etc.) para permitirse no interactuar o participar de las actividades.

Trabajar a nivel de relación se traduce en varios beneficios, los estudiantes están más motivados al percibir a su maestro como su aliado. Asimismo, al sentir agrado por él o ella les impulsa a entablar interacciones que generen un campo de experiencia en común. Se pueden llegar sentir, de cierta forma, identificados con el o la profesor/a, generando empatía. El docente debe hacer esfuerzos consientes por mostrar una imagen amigable y accesible ante la clase. Evitar caer en metodología de clase poco interactivas. Abriendo espacios para la interacción y la participación, es un consejo importante para mantener la atención de los estudiantes en lo que se está enseñando.

Concientizar a los estudiantes sobre la empatía es fundamental. Es la clave para que asuman un rol activo dentro de las clases. Entender que la comunicación y la interacción requieren colaboración, les indica que hay una responsabilidad de su lado que no están cumpliendo y que deben actuar al respecto. Incentivar a prender las cámaras disuadiendo las preocupaciones o ruidos psicológicos de los estudiantes es necesario. La participación en clase es una clara muestra de que el aprendizaje se está dando de manera efectiva.

Aquellas clases que se dan en modalidad de debate o conversación, aun así sea por turnos tienen un componente importante para la comunicación: La interacción. Gracias a la interacción se puede ir formando o alimentando positivamente las relaciones interpersonales. Además, dicha dinámica exige que los estudiantes estén más presentes y atentos a la clase

porque le toca participar y asimilan toda la información que se genera por la participación de los demás.

Las tutorías personalizadas son una buena opción para asegurar la interacción entre profesor y estudiante. El espacio virtual reducido a dos personas puede dar paso a que el estudiante se sienta en más confianza y pueda expresarse abiertamente. Sobre todo ayuda a disminuir los ruidos psicológicos que muchas veces están basado en timidez o inseguridades. Proveer un espacio seguro para este tipo de estudiantes tiene una buena influencia en la relación interpersonal y por lo tanto en la comunicación.

Para lograr una buena concentración en clase es ideal buscar un espacio de trabajo adecuado, alejado de distracciones en la medida de lo posible. Un lugar privado, que tenga una conexión a internet estable son los requisitos básicos que se deben aspirar a cumplir. El auto exigirse como estudiante es crucial, ya que en cada uno se encuentra la potestad de verdaderamente comprometerse con su aprendizaje.

Prender la cámara implica demostrar a la clase que uno está presente y atendiendo. Y trae consigo beneficios comunicativos, es el acercamiento más significativo a la comunicación presencial. Permite que en la transmisión haya cierto nivel del lenguaje corporal. Ayuda a dar soporte al mensaje que se expresa y también evita o disminuye la interpretación equivocada de las ideas compartidas. Sobre todo da información acerca de la situación humana de la persona, sus emociones, sus características de hablar que demuestran cosas sobre su personalidad. Da información acerca de la relación de esa persona y otra u otras.

Es importante que tanto el maestro como el alumno entiendan que en la modalidad remota es fundamental la disciplina y la proactividad. Una de las mejores opciones para obtener resultados académicos es incentivar y educar a los estudiantes en técnicas de aprendizaje autónomo. Tal vez el estudiante no lo aplique en todas las materias, pero indagar y aprender

independientemente sobre materias de interés propio genera buenos hábitos de estudio y mejores profesionales. También, el estudiante asume el rol protagónico en su aprendizaje y deja atrás el pensamiento de que el profesor es el encargado de enseñarle y de entretenerle, sino al contrario, es un apoyo constante pero no está directamente encargado.

Finalmente, la comunicación en entornos virtuales tiene sus limitaciones, sobre todo en términos de comunicación no verbal. Sin embargo, es posible lograr cumplir objetivos y tener una comunicación adecuada, en donde se crean espacios de diálogo y se llega a formar sentido común. Sin embargo, si se debe tomar en cuenta varios aspectos en el plano relacional, para proteger a la comunicación y mantener el mismo grado de efectividad a lo largo de tiempo. Las personas involucradas en intercambios comunicativos virtuales deben partir desde una concepción de colaboración, para evitar caer en conductas evasivas que atrofien la comunicación (síntoma como comunicación).

Referencias:

Bertino. (2016). *Apuntes sobre Teoría de la Comunicación Humana*. EVNTE.

Calvo, G. (1988). *Comunicación analógico-digital. Terminología científico-social: aproximación crítica*. Anthropos, 137-139.

Davis, F. (2010) *La comunicación no verbal*. FGS.

Ekman, P., & Oster, H. (1981). Expresiones faciales de la emoción. *Estudios de psicología*, 2(7), 115-144.

Gallardo, G., & Reyes, P. (2010). Relación profesor-alumno en la universidad: arista fundamental para el aprendizaje. *Calidad en la Educación*, (32), 78-108.

García, M. R. (2011). Reseña de " Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. *Razón y palabra*, 16(75) 1-14.

Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T. and Bond, A., 2020. *The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning*. [La Diferencia entre Educación Remota y Educación virtual] Educause. <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>

Jackson, A., Bavelas, J. B., Watzlawick, P. (1985). *Teoría de la Comunicación Humana: Interacciones, patologías y paradojas*. España: Herder.

Knapp, M. L., Hall, J. A., & Horgan, T. G. (2013). *Nonverbal communication in human interaction*. [Comunicación no verbal en la interacción humana] Cengage Learning.

LaFM. (18 de mayo del 2020). Estas son las plataformas más usadas para videoconferencias.

LaFM. <https://www.lafm.com.co/tecnologia/estas-son-las-plataformas-mas-usadas-para-videoconferencias>

Navarro, E. C. (2013). El lenguaje no verbal: un proceso cognitivo superior indispensable para el ser humano. *Revista comunicación*, 20(1 (2011)), 46-51.

Piñuel Raigada, J. (2012). La noción de mediación comunicativa para el análisis y el diseño de la comunicación organizacional. *Revista ICONO14 Revista Científica de Comunicación y Tecnologías Emergentes*, 8(2), 125-152.
<https://doi.org/10.7195/ri14.v8i2.249>

Schiffrin, D. (1994). *Approaches to discourse*. Oxford: Blackwell.

Sánchez Martínez, J. A. (2010). La comunicación sin cuerpo: Identidad y virtualidad. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 52(209), 37-52.

West, R. L., Turner, L. H., & Zhao, G. (2010). *Introducing communication theory: Analysis and application* [Introducción a la teoría de la comunicación: Análisis y Aplicación] (6ta.Ed.). New York, NY: McGraw-Hill.

Anexos

Anexo 1. Matriz de observación base.

MATRIZ DE OBSERVACIÓN		
Participantes	Categorías	Subcategorías:
	Situacional: Asistencia parcial o total y participación	- Calidad / problemas conexión,
		- Problemas técnicos que dificulten conexión/comunicación fluida
		- Otros
Estudiantes	Participación de clase	- Asistencia/ presencia confirmada (mecanismos)
		- Cámaras prendidas: espacio mostrado, campo de comunicación (comunicación no verbal), postura, motivación para prender cámaras, duración, gestos
	Interacciones continuas, equilibrio de participación	- Tardanza en responder preguntas del profesor
		- Participación activa: realización de preguntas, entusiasmo percibido en la participación (síntoma comunicación)
Silencios y uso de la voz	Tonalidades: transmisión de emociones por medio de la voz: emociones frecuentes	
Profesores	Participación de clase	- Cámaras prendidas: espacio mostrado, vestimenta, gestos
	Interacciones continuas, equilibrio de participación	- Estimulación a participación: realización de preguntas, actitudes frente a la participación de los estudiantes
	Silencios y uso de la voz	- Tonalidades: transmisión de emociones por medio de la voz: emociones frecuentes
	otros	

Anexo 2. Ejemplo de Matriz de observación de una clase (8/6/21)

MATRIZ DE OBSERVACIÓN			
Participantes	Categorías	Subcategorías:	Lo observado
	Situacional: Asistencia parcial o total y participación	- Calidad / problemas conexión,	9 de 15 alumnos de la clase dicen tener problema para prender la cámara, ya que se daña la conexión.
		- Problemas técnicos que dificulten conexión/comunicación fluida	La interferencia del sonido de uno de los estudiantes no le permitió concluir con su participación. No volvió a participar en toda la clase
		- Otros	2 estudiantes estaban en la clase pero no participaron de ninguna forma, el profesor cuestiona su atención y si asistencia a la clase. 'Voy a anotar falta en la lista por la falta de participación en clase'
Estudiantes	Participación de clase	- Asistencia/ presencia confirmada (mecanismos)	-Tomar lista minutos después de empezar. -Nombrar a cada integrante para que contribuya con su participación por el trabajo dispuesto, 2 estudiantes no respondieron
		- Cámaras prendidas: espacio mostrado, campo de comunicación (comunicación no verbal), postura, motivación para prender cámaras, duración, gestos	-Hay una cámara prendida de un estudiante. - No dura toda la clase, solo durante sus participaciones. - Otro estudiante prende su cámara después de 2 insistencias del profesor pidiendo que prendan la cámara al participar. La apaga cuando acaba de hablar.
	Interacciones continuas, equilibrio de participación	- Tardanza en responder preguntas del profesor	- Fueron llamados por orden de lista. - La mayoría de estudiantes respondieron prontamente. - 3 estudiantes se demoraron y pidieron que repita la pregunta. - 2 estudiantes no respondieron.

		- Participación activa: realización de preguntas, entusiasmo percibido en la participación (síntoma comunicación)	No se realizan preguntas de los estudiantes, solo se pide participación por parte de los profesores.
	Silencios y uso de la voz	Tonalidades: transmisión de emociones por medio de la voz: emociones frecuentes	No se perciben tonalidades específicas que demuestren emociones particulares. Hay un manejo del tono de la voz lineal, puede ser clasificado como indiferente
Profesores	Participación de clase	- Cámaras prendidas: espacio mostrado, vestimenta, gestos	Prende la cámara durante toda la clase, no hay elementos en el espacio mostrados que sean distractores.
	Interacciones continuas, equilibrio de participación	- Estimulación a participación: realización de preguntas, actitudes frente a la participación de los estudiantes	-Frustración por la comunicación sin video. .-Pide expresamente que alguien encienda la cámara. -Reclama en 2 ocasiones el estar hablando con una pantalla sin ninguna respuesta visual u oral.
	Silencios y uso de la voz	- Tonalidades: transmisión de emociones por medio de la voz: emociones frecuentes	- Se muestra el descontento por la baja participación por medio de gestos y tonalidades de voz, es más un sentimiento de resignación. - 'No sé si están ahí, no sé si me están escuchando'
	otros		

Anexo 3. Cuestionario guía para entrevista a profesores.

1. Cómo es una clase virtual? relato
2. ¿Cuál es el mayor reto al que se enfrenta u profesor al impartir clases virtuales?
3. ¿Qué inconvenientes, en términos de comunicación, se han presentado en los encuentros virtuales? Barreras de comunicación. Medio (conectividad, calidad), personales. ¿De otro tipo?
4. Ventajas y desventajas de prender la cámara.
5. ¿Aporta a la comunicación prender la cámara?
6. Como afecta a la comunicación la cámara apagada
7. ¿Por qué motivos considera que los estudiantes no prenden sus cámaras o lo hacen solo cuando el profesor le insiste?
8. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de impartir clases virtuales?
9. ¿Ha cambiado la relación con los estudiantes por la virtualidad? ¿Por qué?

Anexo 4. Cuestionario guía para entrevista a estudiantes

1. ¿Cómo es tu participación en clases virtuales?
2. ¿Cómo te sientes recibiendo clases virtuales? (motivación)
3. ¿Cómo son generalmente las clases virtuales? Describe las interacciones.
4. ¿Qué inconvenientes, en términos de comunicación, se han presentado en los encuentros virtuales? Barreras de comunicación. Medio (conectividad, calidad), personales.
¿De otro tipo?
5. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de recibir clases virtuales?
6. ¿Cómo es la comunicación con el/la docente? ¿Es fluida? ¿Con los compañeros/as?
¿Comunicación no verbal? ¿Las relaciones?
7. ¿Cómo te sientes prendiendo la cámara? ¿Crees que prender la cámara aporta a la comunicación? ¿Por qué?
8. ¿Por qué motivos consideras que los estudiantes no prenden sus cámaras?
9. ¿Crees que la calidad de la comunicación entre compañeros y profesores se ha visto afectada por el medio en el que se recibe la clase? ¿Por qué? ¿Crees que esta forma de comunicación actual influye en la calidad de las relaciones? ¿Por qué?