

Tipo de artículo: Artículo original
Temática: seleccionar la temática a partir de las líneas editoriales de la revista
Recibido: 18/05/2020 | Aceptado: 30/06/2020 | Publicado: 01/09/2020

La competencia comunicativa, clave para el desarrollo de docentes

The communicative competence, key to teacher

Yisel Caridad Valdés Arias

¹ Centro Nacional de Educación a Distancia. Universidad de las Ciencias Informáticas. yiselc@uci.cu

* Autor para correspondencia: yiselc@uci.cu

Resumen

Las competencias para el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) constituyen un paradigma que determinan la eficacia del proceso de enseñanza-aprendizaje y responden a las exigencias actuales de una educación de calidad. Entre las competencias para el manejo de las tecnologías se encuentra la competencia comunicativa, que es clave para que los docentes puedan lograr procesos de interacción efectivos, precisos, entendibles y con un nivel de adecuación elevado. De esta forma el objetivo del presente trabajo es argumentar la necesidad de desarrollar o mejorar la competencia comunicativa de los docentes en el contexto educacional, debido a que constituye una herramienta clave con la que se pueden mejorar las habilidades comunicativas y perfeccionar la producción textual de los recursos como: los contenidos temáticos y las orientaciones de las actividades de aprendizaje. Para la elaboración de este estudio se realizó una revisión de la literatura consultando documentos relevantes para el tema seleccionado; como método empírico se utilizó el análisis de documentos. Los resultados obtenidos evidenciaron que existen deficiencias en el empleo de la competencia comunicativa, sobre todo al emplear el lenguaje escrito en la producción textual de las orientaciones de las actividades de aprendizaje en los cursos virtuales; y cómo la adquisición o el desarrollo de dicha competencia se ha convertido en una necesidad más que en una recomendación.

Palabras clave: competencia comunicativa; paralingüística; pragmática; lingüística.

Abstract

Competences for the proper use of Information and Communication Technologies (ICT) constitute a paradigm that determines the effectiveness of the teaching-learning process and meets the current demands for quality education. Among the competences for the management of technologies is communicative competence, which is key for teachers to achieve effective, precise, understandable processes of interaction with a high level of adequacy. In this way, the objective of this work is to argue the need to develop or improve the communicative competence of teachers in the educational context, because it is a key tool with which communication skills can be improved and textual production of students can be improved. resources such as: the thematic contents and the orientations of the learning activities. For the preparation of this study, a literature review was carried out, consulting relevant documents for the selected

topic; Document analysis was used as the empirical method. The results obtained showed that there are deficiencies in the use of communicative competence, especially when using written language in the textual production of the guidelines for learning activities in virtual courses; and how the acquisition or development of such competence has become a necessity rather than a recommendation.

Keywords: *communicative competence; paralinguistic; pragmatics; linguistic.*

Introducción

Desde la aparición de las Tecnologías de la Información y la Comunicación todos los ámbitos de la vida como la sociedad, la economía, la política, la cultural, la salud, la educación, la ciencia y la técnica, entre otros, han sido impactados de una u otra forma; pero en especial la educación, que es uno de los sectores que más impactos, cambios y transformaciones ha experimentado.

El objetivo de este trabajo es argumentar la necesidad de desarrollar o mejorar la competencia comunicativa de los docentes en el contexto educacional, debido a que constituye una herramienta clave con la que se pueden mejorar las habilidades comunicativas y perfeccionar la producción textual de los recursos como: los contenidos temáticos y las orientaciones de las actividades de aprendizaje en los cursos virtuales, de forma tal que adquieran la claridad y la precisión apropiada. Es por ello que se decide investigar qué criterios existen con relación a la importancia de la competencia comunicativa para los docentes, el perfeccionamiento de sus habilidades y la repercusión que tiene en los estudiantes y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Además, se pretende evidenciar, mediante el empleo de métodos empíricos y el análisis de los estudios realizados por varios autores, que aún persisten deficiencias asociadas a la escritura que dificultan la gestión de la comunicación, así como el proceso de identificación y comprensión de la misma.

Para dar solución a estos problemas o al menos minimizarlos sustancialmente, los docentes deben apoyarse en las herramientas disponibles, los conocimientos, las prácticas y las experiencias adquiridas. Es importante destacar que la experiencia que se alcance en el uso de las tecnologías y en el desarrollo de las habilidades comunicativas es vital para incorporar ciertas prácticas y capacidades que solo se ganan de esta manera.

Un tema recurrente que se relaciona con el uso efectivo de las tecnologías es el de competencia, que ha sido objeto de diversas definiciones. Para autores como Cortés, Marín y Guzmán (2013) la competencia es entendida como “un ‘paquete’ de múltiples recursos individuales –saberes, conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, etc.- que

moviliza el individuo para cumplir con una tarea compleja”; mientras que para (Gonzci 2008, citado en Sepúlveda y Benavides 2016) es la capacidad real para lograr un objetivo en un contexto dado.

Aunque ambas definiciones son válidas, en este trabajo se asume la primera y en base a ella se propone una concepción propia que denomina a la competencia como el resultado de la adquisición y puesta en práctica de varias capacidades y habilidades alcanzadas mediante la experiencia y el aprendizaje. De esta forma el concepto de competencia pasa a ser uno de los paradigmas de la educación como respuesta a las exigencias de una educación de calidad y que permitan a los docentes estar en correspondencia con las nuevas formas de enseñar (Sepúlveda y Benavides, 2016; Moreno, 2017).

El desarrollo de competencias, a decir de Pérez y Rodríguez (2016) y con lo que la autora de este trabajo concuerda plenamente, ha pasado de ser una recomendación a una necesidad imperiosa en el manejo de los medios y las herramientas digitales. Según estos mismos autores el inicio de las competencias digitales tuvo su momento a finales del siglo XX, cuyo objetivo era el de llevar a consenso nuevos conocimientos. Asimismo, exponen que la competencia digital en la legislación educativa se reconoce por primera vez en el 2006, y en el 2011 se dispone la creación de un marco de referencia sobre el aprendizaje permanente del que deriva la competencia digital europea, y que está expresada en un documento denominado Competencia Digital (DIGCOMP por sus siglas en inglés).

La competencia digital abarca cinco áreas claves entre las que se encuentra la comunicación, y dentro de esta una serie habilidades que tienen que ver con la interacción, la participación, la colaboración, la gestión de la identidad digital, y compartir información y contenidos digitales; todas ellas constituyen las diversas formas de interactuar y comunicar que se pueden realizar con el uso de las tecnologías digitales y que los docentes deben dominar.

Según el Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado (INTEF) de 2017, las competencias digitales son “competencias que necesitan desarrollar los docentes del siglo XXI para la mejora de su práctica educativa y para el desarrollo profesional continuo”, en este sentido Moreno (2017) también plantea la necesidad de adquirir competencias que permitan a los docentes relacionarse con los entornos virtuales de enseñanza aprendizaje (EVEA) e incorporarlas a una adecuada formación.

Por tal motivo, para los efectos de este trabajo la competencia que será centro de atención y estudio es la comunicativa, que va más allá del uso de las tecnologías para comunicar y de la capacidad para expresarse, pues de ella se derivan otras dimensiones o subcompetencias como la lingüística, la paralingüística y la pragmática. En su conjunto estas subcompetencias permiten dar significado, dirección, coherencia e intención a la comunicación; sin estos factores, acciones como interactuar y producir información no cobrarían sentido.

Según entiende Rincón (1992) la competencia comunicativa es la adquisición de una serie de competencias (lingüística, paralingüística, pragmática...) y su desarrollo. Pero para un mejor acercamiento y entendimiento de qué son y qué estudian dichas competencias se explican a continuación cada una de ellas.

Competencia comunicativa

A decir de Huerta, Torres y Angulo (2017), el concepto de competencia comunicativa indica la capacidad para formular enunciados adecuados gramatical y socialmente. Para estos autores, tomando como referencia una serie de definiciones anteriores, la competencia comunicativa se conceptualiza como la comprensión y producción de mensajes tanto orales como escritos, e implica cuatro habilidades lingüísticas: hablar, escuchar, leer y escribir. Por tanto, llegan a la conclusión de que las personas competentes comunicativamente son las que conocen el código lingüístico y tienen desarrollada la habilidad para saber qué decir, a quién y cómo decirlo.

Asimismo, García (2016) plantea que de las competencias que posean los docentes para expresarse y redactar con claridad, dependerá el éxito de la educación virtual, y asegura que deben dominar las habilidades para enseñar y exigir a los estudiantes niveles de redacción. Una idea similar a esta la defiende Pérez (2017) al expresar que los docentes han de ser comunicadores eficientes debido a que no solo les concierne transmitir de forma idónea el lenguaje, sino que además deben distinguirse por ser un “modelo lingüístico ante sus estudiantes”.

Competencia lingüística

Teniendo en cuenta la definición de Reyzábal (2012), “la competencia lingüística se plantea como el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que requiere el uso adecuado, correcto, coherente y estético tanto del código oral como del escrito (comprensión y expresión, análisis y síntesis, identificación, comparación, creación, recreación... de mensajes), centrándola en escuchar y hablar, leer y escribir de forma competente”.

Entre las habilidades que brinda esta competencia están las de saber en cada momento cómo comunicarse; con qué lenguaje; qué palabras usar de forma efectiva, creativa y funcional; cómo redactar discursos; de qué forma participar en debates; manipular la sintaxis; manejar la semántica; enseñar; informar; comprender y sintetizar; entre otras (Reyzábal 2012; Sánchez et al 2019).

Puede decirse que algunas de estas habilidades son adquiridas por los docentes, quienes por el ejercicio de su profesión tienen que incorporarlas para ponerlas en práctica cuando comunican, informan, redactan discursos, debaten, enseñan, en fin... Pero la cuestión que hay que plantearse es ¿cuán avanzadas o perfeccionadas están

realmente esas habilidades?, ¿cuán eficaces son al emplear el código lingüístico?, y principalmente ¿cuán eficaz es su utilización en ambientes virtuales?

Competencia paralingüística

Esta competencia es entendida como “la capacidad de un hablante para utilizar de manera adecuada determinados signos no lingüísticos que le permiten expresar una actitud en relación con su interlocutor y con lo que dice: ya sea para declarar, interrogar, intimidar, rogar, ordenar, etc.” (Rincón 1992).

Los signos paralingüísticos son expresiones que complementan el acto comunicativo y cumplen con la misma función en el lenguaje escrito, por lo que posibilitan la comprensión de detalles como la intención del emisor, qué partes de un texto son más importantes que otras, o identificar datos e informaciones a veces no explícitas, entre otros.

En la comunicación escrita los signos paralingüísticos influyen en la intención y comprensión de la comunicación, y se evidencian mediante el empleo de los signos de puntuación, las mayúsculas, los espacios, el tamaño de las letras y otros caracteres. Sin embargo, se ha evidenciado que el uso inadecuado de la paralingüística en los entornos virtuales, más que reforzar la comunicación, se convierte en una barrera que interfiere en las producciones textuales.

Competencia pragmática

La pragmática es una rama de la lingüística que se ocupa de las prácticas comunicativas. Según Rincón (1992) estudia el uso que las personas hacen del lenguaje y define la competencia pragmática como la habilidad de usar el lenguaje de forma estratégica, teniendo en cuenta el medio social, la intención y la situación comunicativa.

La pragmática ayuda a entender cómo es el intercambio comunicativo en diversos contextos. Aspectos como la intención del emisor, las habilidades de inferencias que logre hacer el receptor, y el contexto en que se da la comunicación, son fundamentales para entender exactamente lo que se ha expresado. En este sentido, Escandell (2006) presenta a la pragmática como la disciplina que determina el empleo de un enunciado concreto en una situación concreta, así como su interpretación por parte del destinatario; y plantea que una comunicación eficaz se logra cuando:

1- El emisor tiene en cuenta quién o quiénes serán sus receptores, cuáles son sus características y en qué contexto se dará la comunicación; es decir, el emisor debe analizar las circunstancias para poder calcular exitosamente su intervención y prever que su receptor sea capaz de comprender.

2- Todo lo que se dice tiene una intención o lo que es lo mismo, una acción ilocutiva, mediante la que el emisor es capaz de dar a entender al receptor lo que desea decir. Para ello el emisor debe saber emplear los medios idóneos para lograr tales fines.

3- Como consecuencia de la acción ilocutiva se produce un efecto locutivo; es decir, el receptor trata de identificar la intención del emisor haciendo uso de recursos como la inferencia, la relevancia y el análisis de la información recibida.

Pareciera que lo anterior es un proceso sencillo y natural, que se domina sin necesidad de adquirir la competencia pragmática, pero su complejidad radica en que no siempre coincide lo que se dice con lo que se desea decir; esto puede verse con mucha frecuencia en la educación virtual, en la que la forma predominante de interactuar y comunicar es mediante la escritura (Galeano, 2015), y cuya estructura es aún más compleja.

A decir de Rincón (1992), un complemento necesario de esta competencia es la estilística, que adopta cuatro preceptos: ser claro, evitar la ambigüedad, ser ordenado y ser breve. La estilística permite definir cómo decir algo y cuál es la mejor manera de conseguir la finalidad propuesta. En ello intervienen actitudes como la cortesía, la amabilidad, la formalidad e informalidad, y el enfado, que indudablemente inducen la aceptación o el rechazo del receptor.

Deficiencias en la competencia comunicativa

Independientemente de que el tema de las competencias digitales, entre ellas la competencia comunicativa, es recurrente en múltiples investigaciones y que los autores insisten en la importancia de su desarrollo o adquisición, se puede decir que muchos docentes aún carecen de varias habilidades y conocimientos que implica esta competencia; principalmente aquellos que educan utilizando las TIC. Algunos estudios revelan que a pesar de que en los últimos años ha crecido un interés en la competencia comunicativa, todavía no se alcanza el nivel requerido, lo que limita el desempeño comunicativo (Pérez, 2017) y se sigue percibiendo cómo las deficiencias en las producciones textuales pueden convertirse en barreras que afectan la comprensión.

Otros estudios mencionan problemas derivados de una mala gestión de la comunicación y se manifiestan generalmente en la comunicación escrita (Poyeaux et al 2017; Valdés, 2019). La comunicación escrita, considerada como una de las formas de comunicación más utilizadas en los entornos virtuales, adquiere una complejidad mayor debido a su estructura y a sus características multimodales al incluir el sonido, las imágenes y los hipervínculos; por tanto, la competencia comunicativa es vital para realizar producciones textuales correctas.

Otro problema que puede atribuirse a la comunicación y que es dañino es la tendencia a oralizar la escritura, que en muchos casos obstaculiza la comprensión textual. Se plantea que la oralización provoca connotaciones y variaciones en el significado de las informaciones que pueden convertirse en barreras, impidiendo que la comunicación sea asertiva y, por tanto, su comprensión (Yus 2017).

Materiales y métodos

Para la elaboración de esta investigación se empleó una metodología basada en la revisión y el análisis de investigaciones relevantes para el tema seleccionado. Se emplearon criterios de búsqueda como: competencia comunicativa, competencia lingüística, competencia pragmática y paralingüística, y deficiencias de competencias comunicativas; y se tuvo en cuenta aquellas investigaciones de no más de cinco años de actualidad, pero también algunos estudios de años anteriores que por su calidad y relevancia aportaron razonamientos sólidos a este trabajo.

La revisión de la literatura se realizó por dos razones fundamentales: investigar el criterio de diversos autores que refuerzan la importancia de la competencia comunicativa y su influencia en las prácticas docentes y los estudiantes, y conocer si existen estudios que demuestren que en la actualidad los docentes aún poseen deficiencias respecto a esta competencia. Para probar las deficiencias que aún prevalecen en cuanto a la competencia comunicativa, se realizó una revisión de diferentes estudios que indican la insuficiencia en el desarrollo de esta competencia (Asisten, 2007; Pérez y Rodríguez, 2016; Poyeaux et al 2017; Pérez, 2017; y Valdés 2019).

De igual forma, se utilizó el análisis de documentos como método empírico con el objetivo de aportar otra evidencia que respalde la existencia de las deficiencias en la competencia comunicativa. Para ello se analizaron algunos de los informes generales obtenidos de la revisión de la calidad de los cursos virtuales del Centro Nacional de Educación a Distancia (Cened) en los años 2018-2019, y se pudo constatar la presencia de dificultades en esta competencia.

Para obtener estos informes de calidad se procede, en primer lugar, a la revisión y evaluación de los cursos virtuales mediante la aplicación de un instrumento diseñado por el Cened. Dicho instrumento está compuesto por tres categorías y cuenta con un total de 28 elementos (ver tabla 1) que permiten evaluar el diseño general del curso, el contenido y el diseño de las actividades.

La revisión de los cursos virtuales es un proceso que, además, incluye aspectos técnicos y pedagógicos mediante los que se pueden evaluar elementos como la ortografía y la redacción, la coherencia, la claridad y la precisión de los textos, entre muchos otros. Como resultado de esta revisión se confecciona un documento o informe general que contiene todos aquellos señalamientos detectados durante el proceso de revisión. Una vez concluido el informe es enviado a los profesores de los cursos para que revisen y corrijan los señalamientos. Este es un proceso que puede

repetirse tantas veces existan deficiencias en los cursos, los cuales solo podrán publicarse cuando estén libres de señalamientos.

Resultados y discusión

El proceso de investigación para la realización de este trabajo demostró que todos los autores consultados insisten en la necesidad, el fortalecimiento y el desarrollo de la competencia comunicativa; y cómo esta puede influir en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en la adquisición de varias destrezas en los docentes. De esta forma, se puede decir que la competencia comunicativa, entre otras ventajas:

- Permite que los docentes sean capaces de producir textos gramaticalmente adecuados y desarrollen la habilidad de analizar el contexto y la situación comunicativa para emitir mensajes o informaciones con la pertinente y adecuada intención; esto resulta también favorable para los estudiantes, quienes deben efectuar procesos de comprensión por medio del análisis textual y otros mecanismos como descifrar la intencionalidad comunicativa proporcionada, es decir, aquellas pistas sobre determinada información. Siempre que el receptor decodifique o infiera esa intención la comunicación tiene grandes oportunidades de ser efectiva.
- Es muy útil en el proceso de enseñanza-aprendizaje debido a que los docentes elaboran y transmiten informaciones continuamente a los estudiantes. Mientras más aptitudes y destrezas comunicativas posean los docentes podrán contribuir de una forma más eficaz a que los estudiantes también las adquieran.
- Puede evitar en gran medida que la comunicación contenga ambigüedades, vacíos y digresiones resultantes de una comunicación ineficiente; además, disminuirían sustancialmente los problemas de comprensión asociados a su mal uso y se dejarían de crear producciones textuales u orientaciones escuetas y carentes de intencionalidad y propósito.

No obstante, los autores consultados también confirman que la competencia comunicativa aún no está lo suficientemente desarrollada y que todavía prevalecen algunas deficiencias comunicativas, sobre todo en el uso del lenguaje escrito. Lo anterior se pudo constatar mediante el análisis de estudios y documentos como los informes generales de las revisiones de calidad de los cursos virtuales del Cened. Tanto los estudios (Asisten, 2007; Pérez y Rodríguez, 2016; Poyeaux et al 2017; Pérez, 2017; y Valdés 2019) como los informes generales analizados demostraron que, efectivamente, aún persisten carencias en la competencia comunicativa de los docentes, lo que se traduce en deficiencias que atentan contra la comunicación efectiva, clara y precisa, manifestándose en:

- 1- Sintaxis descuidadas;
- 2- vaguedad, implicación, ambigüedad e imprecisión de las orientaciones;

- 3- problemas de ortografía;
- 4- limitación en las habilidades para inferir y producir significados;
- 5- estilos de comunicación centrados en el emisor;
- 6- dificultades para expresarse con claridad;
- 7- falta de coherencia, cohesión y concordancia;
- 8- tratamientos pronominales inadecuados;
- 9- abuso de las mayúsculas;
- 10- uso inadecuado de los signos de puntuación.

Para poder detectar estas y otras deficiencias es necesario la aplicación de instrumentos que garanticen resultados verdaderos y confiables. En el caso de las deficiencias señaladas en los informes generales elaborados en el Cened, como resultado del proceso de revisión de la calidad de los cursos virtuales, la aplicación de un instrumento que permite evaluar distintos aspectos de los cursos virtuales es indispensable. Por ello, la siguiente tabla presenta los indicadores y categorías que conforman dicho instrumento.

Categorías	Diseño general del curso	Contenido	Diseño de las actividades
Indicadores	Correspondencia entre el nombre del archivo, recurso y actividad y su contenido	Contextualización de los contenidos a situaciones prácticas	Diversidad de actividades para la construcción colectiva de conocimientos (wiki, foros, chat, talleres, entre otros)
	Estructuración de la secuencia pedagógica en inicio, desarrollo y cierre	Vigencia de los conceptos y términos emitidos	Correspondencia y pertinencia de las actividades (ejercitación, autoevaluación y evaluación) y los objetivos del tema
	Cumplimiento de la estructura del curso (imagen de portada, contraseña del curso)	Suficiencia y profundidad de la información	Precisión de las instrucciones para el desarrollo de las actividades de aprendizaje
	Orientación hacia el trabajo individual y/o colaborativo de los estudiantes	Calidad técnica de los elementos multimedia (imagen, audio y video)	Niveles de ayuda para el desarrollo de las actividades (rúbricas, tiempo estimado, sugerencias y/o modelos para su desarrollo)
	Coherencia entre el vocabulario utilizado y el nivel de los estudiantes para quienes está diseñado el curso	Relevancia de los ejemplos para ilustrar los contenidos	Tratamiento de las respuestas acertadas o incorrectas presentes en los ejercicios de autoevaluación (retroalimentación)
	Uso adecuado de colores en correspondencia con el contexto de aprendizaje	Correspondencia entre las orientaciones y los recursos y actividades de cada tema	Disponibilidad de actividades
	Cumplimiento de normas ortográficas y de redacción	Integridad de los enlaces de navegación	

	Homogeneidad en la identidad visual de los diferentes elementos que lo conforman el curso	Coherencia entre las fuentes de información empleadas y los objetivos	
	Pertinencia de los términos del glosario	Uniformidad en el uso de citas y referencias bibliográficas	
	Integración de los contenidos en las actividades de cierre del tema y el curso	Licenciamiento	
	Diversidad de recursos educativos (OA, infografías, mapas, líneas de tiempo, animaciones, etc.)		

Tabla 1. Indicadores y categorías del instrumento de evaluación del Cened.

Con todo lo anterior se puede afirmar que el objetivo propuesto en esta investigación se cumplió, quedando demostrada la necesidad de desarrollar o mejorar la competencia comunicativa de los docentes en el contexto educacional.

Conclusiones

Las conclusiones derivadas de esta investigación apuntan que:

Si bien es imprescindible que los docentes desarrollen y fortalezcan las competencias digitales para poder usar las tecnologías de forma adecuada y eficiente, también es fundamental que fortalezcan la competencia comunicativa a fin de poder elaborar contenidos, orientaciones, informaciones y/o mensajes con un alto grado de eficiencia, precisión y claridad. Para ello el conocimiento de otras dimensiones o competencias derivadas de la competencia comunicativa es esencial.

No debe restársele atención e importancia al perfeccionamiento de la competencia comunicativa; aunque esta sea una destreza adquirida en el desempeño de la labor docente, es importante alcanzar niveles superiores que garanticen que los docentes puedan desarrollar competencias en sus estudiantes. Aunque el interés en este tipo de competencia ha venido en aumento en los últimos años, todavía los niveles alcanzados son insuficientes, por lo que persisten errores y dificultades a la hora de tratar la comunicación, sobre todo en ambientes virtuales de aprendizaje.

De forma general, la competencia comunicativa contribuye a una mejor gestión de la comunicación y a un mejor uso de la escritura. En el contexto de la educación virtual donde la interacción cara a cara es prácticamente nula (se reducen drásticamente los detalles y gestos corporales extralingüísticos que enriquecen la comunicación y facilitan la comprensión), el docente tiene la necesidad imperiosa de reducir al mínimo las amenazas, los vacíos, las incongruencias entre lo que se dice y lo que realmente se desea decir, las ambigüedades y todas aquellas barreras que interfieran en una comunicación limpia, clara, y en la posibilidad de una comprensión adecuada.

Referencias

- ASISTEN, J. (2007). Producción de contenidos para educación virtual. Guía de trabajo del docente-contenidista.
- CORTÉS, J.; MARÍN, R.; GUZMÁN, I. (2013). Ámbitos y alcances de la competencia comunicativa en educación. *European Scientific Journal*, vol. 9, No. 34.
- ESCANDELL, M. (2006). Introducción a la pragmática. Recopilación de material digital. Todos por derecho.
- GALEANO, B. (2015). Procesos comunicativos de los ambientes virtuales de aprendizaje en la Universidad del Tolima (tesis de maestría). Universidad del Tolima, Facultad de Ciencias de la Educación, Ibagué – Tolima.
- GARCÍA CANO, P. (2016). La educación virtual en la Universidad de Sonora. *Estudios lambda*. Teoría y práctica de la didáctica en lengua y literatura, 1(1), 144-161.
- HUERTA, G.; TORRES, C.; ANGULO, J. (2017). La competencia comunicativa en el marco de la Competencia Digital. Libro colectivo en línea: <http://www.revistalatinacs.org/17SLCS/libro-colectivo-2017.html>
- INTEF (2017). Marco Común de Competencia Digital Docente – Septiembre 2017.
- MORENO, E. (2017). Constructos teóricos sobre las competencias tecnológicas del docente universitario para los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje. *Revista encuentros*, vol. 1, No. 1.
- PÉREZ, A.; RODRÍGUEZ, M. (2016). Evaluación de las competencias digitales autopercebidas del profesorado de Educación Primaria en Castilla y León. *Revista de Investigación Educativa*, 34(2), 399-415.
- PÉREZ, Y. (2017). La competencia comunicativa del docente en el ámbito escolar. *Transformación*, vol. 13, No. 3.
- POYEAUX, A.; HERNÁNDEZ, E.; HERNÁNDEZ, Y.; DE ARMAS, N. (2017). Experiencia en la aplicación de un instrumento para evaluar la calidad del diseño de los cursos en el Centro Nacional de Educación a Distancia. Centro Nacional de Educación a Distancia, Universidad de las Ciencias Informáticas, Cuba.

- REYZÁBAL, M. (2012). Las competencias comunicativas y lingüísticas, clave para la calidad educativa. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 10, No. 4.
- RINCÓN, A. (1992). Curso de Español como lengua materna. Unidad 11: La competencia comunicativa. Editorial Universidad de Antioquia.
- SÁNCHEZ, V.; ALTAMIRANO, T.; NAVARRETE, F.; QUINGATUÑA, D. (2019). Desarrollo de la inteligencia lingüística en el proceso enseñanza-aprendizaje para la educación superior a través de la utilización de aulas virtuales.
- SEPÚLVEDA, M.; BENAVIDES, G. (2016). La escritura, estrategia para desarrollar competencias de argumentación en estudiantes bajo modalidad virtual. Revista de la Facultad de Estudios en Ambientes Virtuales vol. 4, No. 1.
- YUS, F. (2017). Los efectos de Internet y las redes sociales en el español. Boletín de la Academia Puertorriqueña de la Lengua Española.