

MANEJO DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA COMO HERRAMIENTA CLAVE PARA EL DESEMPEÑO DOCENTE.

Una mirada desde la perspectiva pedagógica

María del Carmen Rivera Villalta. ¹

Recibido: marzo 2017 Revisado: abril 2017 Aceptado: mayo 2017

Resumen

Ser educador actualmente exige del perfil docente un alto nivel de dominio de la competencia comunicativa, herramienta clave para acceder al conocimiento. Su escaso desarrollo constituye una barrera para su aprehensión. Por su importancia para el desempeño profesional, se realizó una investigación a los futuros docentes del último curso de la Carrera de Sistemas Multimedia/ Facultad de Filosofía/UG, durante al año lectivo 2016 – 2017, cuyo objetivo fue establecer el nivel de desarrollo alcanzado durante su formación académica. Se diseñó la misma con una metodología mixta al combinar componentes cualitativos y cuantitativos para disponer de mayor riqueza interpretativa. Los resultados permiten inferir que el nivel de dominio de la competencia comunicativa en la población investigada, dista considerablemente del esperado y de las expectativas socioeducativas actuales; por tanto, urge optimizar su desarrollo desde el inicio de la carrera ya sea transversalmente a través de malla curricular, como con capacitaciones específicas continuas para el entrenamiento sistemático de habilidades comunicativas que aseguren calidad comunicativa a la hora de gestionar el conocimiento.

Palabras claves:

Competencia comunicativa; gestión del aprendizaje; capacitación; perfil docente

¹ Dra. en Psicología en Rehabilitación Educativa Máster en Desarrollo Educativo. Docente Titular de la Universidad de Guayaquil.
maria.riveravi@ug.edu.ec

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un proceso de interacción e intercambio continuo entre las personas de sus experiencias, conocimientos sentimientos a través del cual se establecen relaciones y redes sociales indispensables para la sana convivencia. Antonio Pasquali citado por (Olmedo Salar, 2011) sugiere que el desarrollo de las habilidades para una adecuada comunicación son indispensables para todos y mucho más para quienes ejercen la docencia, pues se convierten en “modelos a imitar” de los procesos de comunicación con sus estudiantes.

Para responder con calidad a las exigencias de la educación del siglo XXI identificada como la “sociedad del conocimiento”, se requiere que los docentes, desarrollen nuevas competencias en todos los ámbitos del saber y que los procesos de formación y profesionalización que reciben en la universidad, contemplen a más de la formación disciplinar de alto nivel, el desarrollo de las herramientas comunicativas clave a fin de facilitar la gestión del aprendizaje y transferencia del conocimiento en una interacción armónica entre estudiantes y docentes.

La Competencia Comunicativa (CC) es considerada en esta investigación como una herramienta clave para el desempeño docente; funciona como “llave maestra” que abre las puertas de acceso al conocimiento y a la formación de redes sociales para una convivencia armónica. Lo esperable es que se evidencie en su desempeño profesional un alto nivel de dominio de la misma, para lo cual es necesario el desarrollo paulatino y sostenido de una serie de micro habilidades en cada una las dimensiones oral y escrita de la lengua.

Sin embargo, no siempre los docentes han priorizado el desarrollo de ésta competencia en su justa dimensión, talvez con la idea de que el dominio disciplinar es lo más importante para su buen desempeño. Sin embargo, el avance científico y tecnológico de la época, obliga a redimensionar su incidencia en los procesos de gestión del aprendizaje y logro de los objetivos educativos. Sus carencias se visibilizan cuando los estudiantes manifiestan que “no entienden” a sus docentes o, “es difícil hablar con ellos” y mantener una comunicación fluida a causa de interferencias actitudinales y procedimentales en la interacción comunicativa.

La experiencia ha demostrado que los procesos comunicativos eficaces requieren de conocimientos y entrenamiento deliberado para manejarlos adecuadamente en la emisión recepción de mensajes con

fluidez y claridad. Implica que los docentes, para poseer un buen nivel de dominio de esta herramienta clave en su desempeño, deben recibir durante su profesionalización entrenamientos sistemáticos paralelos y transversales con las disciplinas propias de las carreras y especialidades.

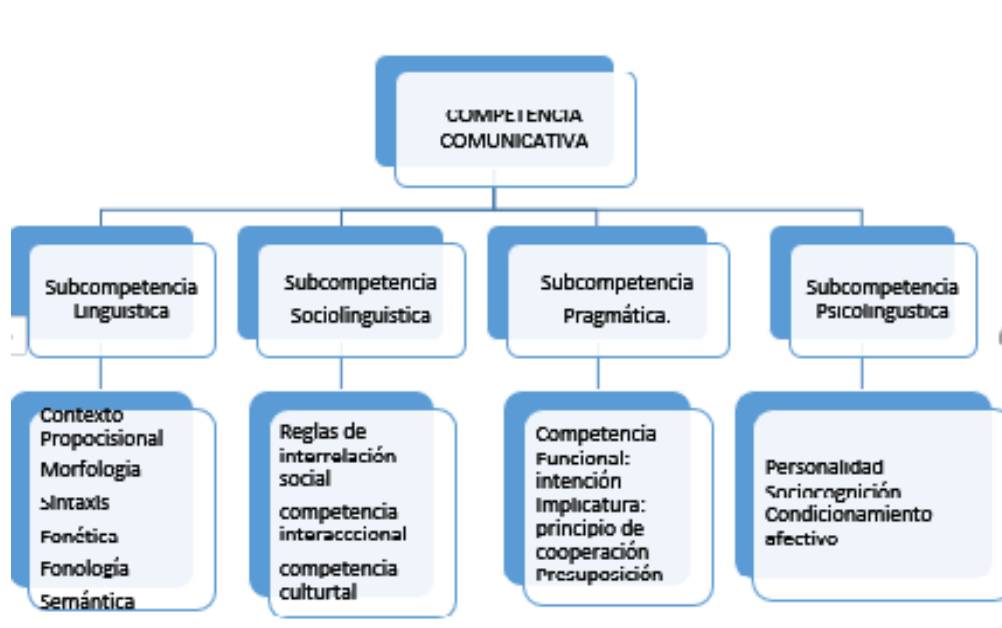
En este contexto, surge la interrogante de conocer qué tan preparados están los estudiantes que concluyen su formación profesional en el manejo de esta herramienta. Con este objetivo se realizó una investigación que permitió identificar indicadores del nivel de desarrollo de la CC alcanzado por los estudiantes del último nivel de formación docente en la Carrera de Sistemas Multimedia de la Facultad de Filosofía de la Universidad de Guayaquil que es tomada a manera de “vitrina” de lo que sucede en las demás carreras de la facultad. Los resultados servirán a mediano plazo para tomar medidas potencializadoras de su desarrollo que posibiliten al final de la formación académica ostentar un alto nivel desarrollo de las habilidades comunicativas acorde a las exigencias educativas actuales en la sociedad del conocimiento.

Competencia Comunicativa

Dentro del proceso de la comunicación (Carrión, 2003), sostiene que es indispensable tener claro qué se quiere exponer para que al emitir el mensaje, este sea comprendido por el receptor o interlocutor con claridad, para lo cual se debe eliminar las posibles interferencias que pueden estar en el campo de las emociones, desinterés en el contacto, incongruencias conceptuales o culturales, prejuicios, etc.

La competencia comunicativa es la “configuración psicológica que integra capacidades para interactuar en diversos contextos socioculturales, con diferentes fines y propósitos; implica la intervención de los procesos cognitivos, el dominio de las estructuras discursivas y la actuación sociocultural del individuo”(Roméu, 2005). Resulta de una combinación de habilidades sociales, comunicativas, actitudinales, de acercamiento a los demás y otros factores relacionales para comunicarse de manera efectiva con otros. Tiene estrecha relación con la inteligencia emocional, (Mujica Leiva, 2015).

Figura1. Esquema de las competencias Comunicativas según Pilleux.



El manejo adecuado de esta competencia, se desarrolla y potencia cuando en los procesos comunicativos se combina estratégicamente cada una de las subcompetencias interdependientes: lingüística, sociolingüística, pragmática y psicolingüística integradas por componentes específicos que facilitan su aprehensión sistemática. (Pilleux, 2001). Cada una de las habilidades requiere a la vez de entrenamientos específicos.

Si se pretende que los docentes en formación logren un óptimo desarrollo de estas competencias, lo ideal será desarrollarlas de manera deliberada y paralela a las disciplinas de cada especialidad para que a vez entrenen su aplicación y contextualización laboral durante las prácticas áulicas y pre- profesionales.

Importancia de la CC en la relación docente – estudiante y la gestión del aprendizaje.

Para que la relación docente - estudiante sea efectiva y eficaz durante la interacción áulica y gestión del aprendizaje, ésta debe iniciar por una “conexión emocional” experimentada a través de la comunicación verbal y no verbal que procure la construcción de relaciones horizontales, participativas y generadoras de propuestas colaborativas enmarcadas en procesos comunicativos desde una perspectiva mediatizadora y canalizadora de las relaciones interpersonales. En este sentido, Arellano (2006) afirma que todo proceso de enseñanza y aprendizaje debe facilitar la información y la comunicación desde:

- La ampliación de la interacción. Preocuparse que los alumnos dominen aspectos verbales y no verbales de la comunicación.
- La apropiación y recreación de la cultura. El manejo de la competencia comunicativa con sus subcompetencias es la herramienta de acceso.
- La formación de ciudadanos con actitudes y comportamientos éticos. El docente es el “modelo en el que sus alumnos se reflejan.

Componentes de la investigación.

Con la premisa de que es función del docente gestionar con calidad su aula como espacio pleno aprendizaje a través de situaciones de comunicación y relación interpersonal, los aspectos que se consideraron relevantes para esta investigación fueron:

- debilidades claramente observables en la adquisición de habilidades comunicativas durante la formación de los docentes a nivel oral y escrito.
- percepción del profesorado sobre el nivel de desarrollo de la CC que tienen los estudiantes próximos a egresar e importancia que le dan a su desarrollo durante su proceso de formación.
- estrategias que podrían implementarse para potenciar el nivel de dominio de la CC como indicador “garante” de un desempeño fluido en el manejo de la comunicación, que sean aplicadas antes de concluir la carrera.

Materiales y métodos.

Para el diseño de la investigación se adoptó una perspectiva metodológica cualitativa mixta, ya que se combinaron los componentes interpretativos con los cuantitativos en el mismo estudio con énfasis en

el enfoque cualitativo a fin de obtener “una mayor variedad de perspectivas del problema: frecuencia, amplitud y magnitud (cuantitativa), así como profundidad y complejidad (cualitativa) que proporcionaron riqueza interpretativa”. (Hernandez Sampieri & all, 2010). Se trabajó con los dos grupos que interactúan en el aula: estudiantes y docentes a fin de triangular los resultados durante mejor análisis e interpretación y elevar la confiabilidad.

Para la recolección de la información se utilizó la encuesta como instrumento, diseñada en base a cuestionarios formulados a partir de los objetivos de la investigación y una muestra documental de insumos de producción escrita del grupo meta. Los aspectos investigados fueron los siguientes.

Pregunta 1

Identifique las debilidades en el manejo de la CC que con mayor frecuencia se evidencia en los estudiantes durante la gestión del aprendizaje.

A nivel oral:

- dificultad para codificar y decodificar adecuadamente la emisión y recepción de los mensajes.
- poca habilidad para realizar adecuación discursiva según el nivel del receptor.
- poca disposición de los actores en el proceso comunicativo para una escucha activa.
- escucha pasiva por parte de los estudiantes.

A nivel escrito:

- poca coherencia y cohesión en su producción textual.
- escasa habilidad para argumentar, explicar, comparar y valorar textos.
- incorrecta utilización de los signos de puntuación.
- otras. ¿Cuáles?

Pregunta 2

Encierre la valoración que, en base a su observación y experiencia, valide el nivel de dominio global de la competencia comunicativa de los estudiantes próximos a egresar de la carrera.

1. Excelente 2. Muy Buena 3. Buena. 4 Aceptable. 5. Deficiente.

Pregunta 3

¿Qué estrategia considera usted la más adecuada para potenciar el dominio de la competencia comunicativa en los estudiantes durante su formación docente?

- capacitación optativa
- capacitación obligatoria
- no requieren capacitación

Población

La población seleccionada para este estudio fueron los estudiantes de Cuarto Curso, Modalidad Presencial de la Carrera de Sistemas Multimedia de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil y los docentes que laboraron en la Carrera durante el periodo lectivo 2016 -2017 en el que se realizó la investigación.

Tabla 1. Tamaño de la población.

Unidades de investigación.	Cantidad
Estudiantes matriculados en Cuarto Curso Sistemas Multimedia:	65
Docentes de la carrera de periodo lectivo 2016 -2017	20
Total de la población meta:	85

Muestra documental

Para la triangulación de la información se analizaron también muestras documentales o “artefactos” (Schumacher, 2005) que fueron producciones académicas de los estudiantes: ensayos, informes, resúmenes de proyectos de titulación, los mismos que sirvieron para observar y evaluar cualitativamente los aspectos a investigar. La selección de esta muestra documental se realizó en forma aleatoria de las producciones de trabajos, reportes e informes de investigaciones realizadas en las diferentes asignaturas durante el periodo lectivo que fueron utilizadas como insumos para acreditación de diferentes asignaturas.

Presentación de los resultados y discusión.

Los resultados obtenidos luego de la recolección y procesamiento de datos fueron los siguientes:

Tabla 2. Análisis de los resultados de encuestas a docentes y estudiantes.

Criterio		Descripción	Docentes
Ítem 1			Frecuencia
A nivel oral:		Dificultad para codificar y decodificar adecuadamente el lenguaje, en la emisión y recepción de los mensajes durante el proceso de clases.	15
		Poca habilidad para realizar adecuación discursiva según el de receptor.	12
		Indisposición de los actores en el proceso comunicativo para una escucha activa.	10
		Escucha pasiva por parte del estudiante	14
A nivel escrito:		Poca coherencia y cohesión en su producción textual	12
		Escasa habilidad para argumentar, explicar, comparar, valorar textos.	18
		Incorrecta utilización de los signos de puntuación.	14
Ítem 2			Frecuencia
Encierre la valoración que a su criterio valida el nivel de dominio global de la competencia comunicativa de los estudiantes próximos a egresar de la carrera		Excelente	0
		Muy Buena	2
		Buena.	13
		Aceptable	5
		Deficiente	0
Ítem 3			Frecuencia
¿Qué estrategia considera la más adecuada para		No requieren capacitación	10

potenciar el dominio de la competencia comunicativa en los estudiantes antes que concluyan su formación como docentes?	Capacitación obligatoria	19
	Capacitación optativa	1

Fuente: Datos obtenidos en la aplicación de encuestas a la población meta.

Los resultados de los datos obtenidos en el ítem uno, referente a las debilidades a **nivel oral**, están relacionadas con la capacidad de codificar y decodificar los mensajes, la predisposición de los actores para una buena comunicación y escucha activa están negativamente por encima de la media en todos los cuestionamientos de lo que se infiere que las debilidades en este aspecto son significativas y por lo tanto interfieren en la claridad y fluidez del proceso comunicativo para durante la gestión del aprendizaje.

A nivel **escrito**, los dos grupos arrojan porcentajes altos en todos los cuestionamientos con énfasis preocupante en las habilidades argumentativas de lo que guarda estrecha relación con la dificultad manifiesta de los estudiantes para realizar sus producciones escritas con profundidad y solidez. Aquellas evidencian pobreza en la redacción de informes y expresión de sus ideas y su poca coherencia.

El ítem 2, sondea la valoración intuitiva de estudiantes y docentes sobre el **nivel de dominio de la competencia comunicativa** por parte de los estudiantes. Las respuestas de ambos grupos en un 59% califican de “buena”, valoración que no es aceptable, si se parte de la premisa que el manejo de la CC a nivel docente es una condición fundamental para la gestión del aprendizaje, y por tanto las expectativas de valoración son de “muy buena” o “excelente”. Los puntajes en esos niveles son muy bajos y nulos respectivamente. Surge la necesidad de potenciar su desarrollo integral desde el inicio de la formación docente para responder a las exigencias del perfil docente que eduque a las nuevas generaciones en las condiciones de evolución y abundancia cognitiva que caracteriza a la época actual.

El ítem 3 sondea las estrategias **de mejora** que podrían implementarse para potencializar el desarrollo de la CC antes de concluir los procesos de su formación docente. Los puntajes de ambos grupos son similares al momento de sugerir la capacitación obligatoria como la mejor opción frente a un pequeño grupo que considera que esta debe

ser optativa o que no es necesaria. Se infiere que la mayoría de los estudiantes están conscientes de la importancia de desarrollar estas habilidades antes de concluir sus estudios para su futuro profesional.

Del análisis del **material documental** recopilado de los estudiantes se pudo verificar que los indicadores establecidos en las debilidades del nivel escrito se repiten en todos los insumos: falta de coherencia y cohesión textual, mal uso de los signos de puntuación y otros errores de sintaxis que se consideraron “inadmisibles” pero que están presentes en alto porcentaje.

Al realizar la comparación de los resultados es importante los grados de coincidencia en la mayoría de los aspectos indagados, lo cual sirvió de base para afirmar que las debilidades en el desarrollo de la CC por parte de los estudiantes, es significativa, tanto a nivel oral como escrito en cada una de las especificidades. Significa que no se ha procurado su desarrollo en forma específica. Por otra parte, existe una importante correlación entre los resultados de los datos cuantitativos que arrojaron las encuestas y la valoración realizada a través del análisis cualitativo lo cual posibilita inferir que el manejo de la CC en la población investigada dista mucho de alcanzar el nivel esperado para el perfil de egreso ideal de los estudiantes que están por concluir los estudios de su carrera.

Con estos resultados, surge la necesidad de que los docentes de todos los cursos y carreras promuevan el desarrollo de las habilidades comunicativas en forma integrada desde la práctica durante la gestión del aprendizaje, ofreciendo pautas específicas y retroalimentación formativa constante hasta instaurar un buen manejo de la competencia comunicativa en los futuros docentes.

El aporte de esta investigación a la mejora de la formación docente se concreta por una parte, en la toma de conciencia de estudiantes y docentes de que el manejo de la CC es una herramienta clave para el desempeño docente en la sociedad del conocimiento y por otra, se evidenció que el nivel alcanzado por los estudiantes que participaron en esta investigación, dista mucho de ser el esperado en la actualidad por lo que sería necesario que se planteen estrategias para optimizar su desarrollo desde el inicio de la formación.

La estrategia sugerida para optimizar el desarrollo es la capacitación sistemática que se debe desarrollar a través de todas las disciplinas como un eje transversal y que debe ser complementada con capacitaciones específicas que deben ser monitoreadas.

Conclusiones

La importancia del manejo adecuado de la competencia comunicativa para el desempeño del rol del docente acorde a las demandas del siglo XXI es fundamental para la gestión del aprendizaje tanto en el aula como fuera de ella. Se la considera una llave maestra” que abre las puertas de acceso al conocimiento, por lo tanto, es responsabilidad implícita de los formadores de maestros poner mucho énfasis en su desarrollo, como eje transversal de todas las asignaturas desde el inicio de la formación profesional.

Los resultados de la investigación tanto de los datos cuantitativos arrojados por las encuestas como del análisis cualitativo de la muestra documental, mantienen un alto nivel de similitud en la frecuencia y calidad de errores y debilidades lo cual permite inferir que el nivel de desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes que están en el último periodo de su formación como docentes dista de ser suficiente para educar a las generaciones de la sociedad del conocimiento. La percepción de la mayoría de los estudiantes y docentes investigados en cuanto al nivel de desarrollo es de “buena” en tanto que las expectativas externas son de “muy buena” o “excelente”.

Esta investigación ha contribuido significativamente a la toma de conciencia por parte de los estudiantes próximos a egresar de la facultad y de sus docentes, de que su nivel actual de desarrollo de tan importantes habilidades es insuficiente para la adecuada gestión del conocimiento en el desempeño profesional; también posibilitó visualizar posibles estrategias que se deben implementar por parte de los docentes para procurar un alto nivel de dominio de las habilidades comunicativas. Es responsabilidad de cada uno de ellos revisar que las estrategias metodológicas de las áreas disciplinares desarrollen también las habilidades comunicativas que se requieren para su adecuada gestión y transferencia.

Referencias Bibliográficas

- Arellano, N. (4 de Julio de 2006). *Las barreras en la comunicación no verbal entre docente - alumno*. Obtenido de Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas: <http://www.redalyc.org/pdf/709/70920402.pdf>
- Carrión, S. (2003). *Cursode Master en PNL*. Barcelona: Obelisco .
- Hernández, Y. (2007). *La inteligencia y las competencias relacionadas*. Colombia: Los Libertadores.

Hernandez Sampieri, R., & all, e. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Mujica Leiva, J. (Enero de 2015). *Habilidades Blandas: Educrea*. Recuperado el 10 de Enero de 2016, de Educrea: <https://educra.cl/que-son-las-habilidades-blandas-y-como-se-aprenden/>

Olmedo Salar, S. (2011). Comprender la comunicación. *Razón y palabra*, 31.

Pilleux, M. (2001). *Proyecto de Investigación FONDECYT 1010839* . Recuperado el 14 de Diciembre de 2016, de <http://dx.doi.org/10.4067/S0071-17132001003600010>

Roméu, A. (2005). *El enfoque cognitivo, comunicativo y de orientación sociocultural*. La Habana: Pueblo y educación.

Schumacher, M. y. (2005).