

Las competencias comunicativas en el proceso formativo profesional

Communicative competences in the professional training process

Dr. C. Eudaldo Enrique Espinoza-Freire, eespinoza@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-0537-4760>;

MSc. Rubén Arturo Lema-Ruiz, rlema@utmachala.edu.ec,

<https://orcid.org/0000-0003-0882-4875>;

MSc. Héctor Iván Rivas-Cun, hrivas@utmachala.edu.ec,

<https://orcid.org/0000-0002-5459-4698>

Universidad Técnica de Machala, Ecuador

Resumen

Con el objetivo de analizar las competencias comunicativas en el proceso de formación profesional se realizó un estudio descriptivo de tipo revisión bibliográfica; la estrategia metodológica se fundamentó en los métodos científicos de investigación científica hermenéutico y analítico-sintético, así como en la técnica de análisis de contenido. La literatura especializada define las competencias comunicativas como los conocimientos, habilidades y capacidades puestos en práctica por el emisor para entregar un mensaje contextualmente adecuado y obtener los resultados esperados. Su importancia en los espacios formativos radica en el significado que adquieren en el ámbito profesional, de ellas dependerán los resultados que pudieran ser favorables o no, según la efectividad de la comunicación; tienen un valor funcional, se utilizan como parte del proceso de búsqueda de mejores resultados y con el fin de minimizar las fallas; son un factor clave para la interacción entre los equipos de trabajo, con el público y los clientes.

Palabras clave: competencias comunicativas, proceso formativo, profesionales.

Abstract

With the aim of analyzing communicative competences in the professional training process, a descriptive study of bibliographic review type was carried out; The methodological strategy was based on the scientific methods of hermeneutic and analytic-synthetic scientific research, as well as on the technique of content analysis. The specialized literature defines communicative competences as the knowledge, skills and abilities put into practice by the issuer to deliver a contextually appropriate message and obtain the expected results. Its importance in the formative spaces lies in the meaning that they acquire in the professional sphere, on them the results that could be favorable or not depend on the effectiveness of the communication; they have a functional value, they are used as part of the search process for better results and in order to minimize failures; they are a key factor for the interaction between work teams, with the public and customers.

Keywords: communicative competences, training process, professionals.

Introducción

En el ámbito empresarial cobran cada día mayor importancia las competencias, se ha convertido en un parámetro de selección y promoción para una función o cargo determinado; los empleadores no solo exigen conocimientos y habilidades, sino también competencias, su interés es contratar personal con potencialidades de éxito que promueva la empresa a planos superiores.

Razón que fundamenta la formación por competencias, como una de las vías, para lograr el conocimiento, habilidades y actitudes en la preparación de los futuros profesionales para el desempeño de su labor con calidad. Dentro de estas competencias son primordiales las relativas a la comunicación; a través de ellas se manifiestan factores cognitivos, afectivos, socioculturales, discursivo, verbales e incluso tecnológicos; para lo cual el estudiante debe desarrollar destrezas que le permitan organizar la información, elaborar planes, tomar decisiones y orientar la actividad comunicativa (Bembibre, Machado & Pérez, 2016).

Las competencias son entendidas como la capacidad o disposición que ha desarrollado una persona para generar nuevos conocimientos y dar solución a problemas de la vida cotidiana, cuando estos conocimientos y problemas son relativos al ámbito profesional, estamos hablando de competencias profesionales, de esta forma ser competente significa saber emplear los conocimientos de manera flexible ante nuevas situaciones. Debemos destacar que la cognición es necesaria para ser competente, pero saber no es suficiente, es necesario saber hacer y saber ser o estar (Badia, Monereo & Meneses, 2013).

Razón por la cual, Gómez (2015), considera que, “la competencia profesional es el grado de utilización de los conocimientos, las habilidades y el buen juicio asociados con la profesión en todas las situaciones que se pueden enfrentar en el ejercicio de la práctica profesional” (p.49).

En estos enunciados conceptuales se precisa que las competencias profesionales más que el conocimiento necesario, es la aplicación de estos, junto a las habilidades y el razonamiento en situaciones del ámbito laboral.

Tener competencias comunicativas conlleva a resolver problemas de cierta complejidad a través de la palabra y la escritura, que desencadenan una serie de estrategias coordinadas, que a su vez demanda de conocimientos, habilidades y procedimientos técnicos (Monereo & Pozo, 2014). Las competencias comunicativas deben ocupar un

lugar destacado en la formación de los profesionales, más aún en el actual contexto social, donde las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) exigen de él habilidades y destrezas particulares para establecer las relaciones informativas entre el emisor y el receptor.

Situación que motiva este estudio, con el objetivo de analizar las competencias comunicativas en el proceso de formación profesional, a través de la revisión de la literatura especializada en el tema.

Materiales y métodos

La investigación realizada es descriptiva de tipo revisión bibliográfica; la estrategia metodológica se fundamentó en los métodos científicos de investigación hermenéutico y analítico-sintético, así como en la técnica de análisis de contenido. A través de ellos se examinaron, interpretaron y cotejaron los textos extraídos de los libros, tesis de grado y artículos científicos, tanto impresos como digitales ubicados en repositorios y sitios Web; estos últimos fueron localizados, seleccionados y procesados con el auxilio de las herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación: el buscador Google y el procesador de texto Microsoft Word; además, se construyó una base de datos integrada por 558 citas con el empleo del programa profesional EndNote; las que sirvieron de sustento para la elaboración del documento escrito.

Resultados

Presencia de las TIC en el perfeccionamiento de las competencias comunicativas

Las competencias digitales son vitales y pertinentes en la formación de los futuros profesionales de todos los ámbitos; es necesaria la formación del alumnado universitario en éstas, para que adquiera y desarrolle habilidades imprescindibles para su futuro profesional, como lo manifiestan Espinoza y Ricaldi (2018). Se trata de competencias generales que median y facilitan el desarrollo de otras competencias, como es el caso de las comunicativas.

Si se parte del entendimiento de las competencias comunicativas como los conocimientos y capacidades para elaborar y comprender los mensajes orales y escritos, es imposible hablar de ellas sin aludir a las TIC, que han condicionado el proceso comunicativo dándole una nueva dimensión e incidiendo notablemente en la

transformación del modo de actuación en la práctica profesional, no solo desde la perspectiva investigativa y de capacitación, sino también, en la manera de producir y establecer la comunicación entre emisor y receptor, por lo que se puede hablar de la dimensión tecnológica en el perfil del profesional (López, Rodríguez & Pereira, 2017).

Esta dimensión tecnológica requiere de competencias informacionales e informáticas en diversos grados de intensidad (Codina, 2016), que empoderan al profesional de las capacidades y habilidades digitales necesarias para el desempeño de sus funciones desde un perfil polivalente, entre ellas los procesos comunicativos, donde se aprovechan las posibilidades de estas tecnologías, como es el caso de las redes sociales en la gestión empresarial o la comunicación móvil (Örnebring & Ferrer, 2016).

Entre las competencias digitales necesarias para un eficiente desempeño en la vida de un profesional, el modelo DIGCOM propuesto por la Comisión Europea distingue cinco áreas competenciales: información, comunicación, creación de contenidos, seguridad y solución de problemas tecnológicos (Comisión Europea, 2016). Particularmente en el área de comunicación se distinguen las siguientes competencias: interactuar mediante las TIC, compartir información y contenidos, participar en la ciudadanía *online*, colaborar a través de canales digitales, netiqueta y gestionar la identidad digital.

Ahora bien, el problema no es tanto la incorporación de las tecnologías a la práctica profesional, como la formación de los profesionales con un perfil más tecnológico, con competencias y habilidades para aprovechar las oportunidades que brindan estas tecnologías y en la que permanecen estables dimensiones que desde la óptica profesional definen la eficacia y calidad. Razón por la cual, los currículos del proceso formativo del profesional deben establecer la comunión entre el conocimiento de los elementos básicos de la profesión y la capacitación tecnológica (Deuze, 2017).

Las competencias profesionales son más que aptitudes, actitudes, capacidades, disposiciones o habilidades, son el conjunto de todos estos elementos combinados, coordinados e integrados que permiten al individuo saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional. Se caracterizan por la capacidad movilizativa de recursos cognitivos, emocionales y sociales; integrar saberes conceptuales, procedimentales y actitudinales de manera sistémica en la resolución eficaz de problemas; involucrar funciones, tareas y roles de un profesional e incumbencia para desarrollar adecuada e idóneamente su puesto de trabajo y pueden ser adquiridas a lo largo de toda la vida laboral.

Existe diversas taxonomías de competencias profesionales, entre ellas la que las tipifican en básicas, técnicas o específicas y generales o transversales; entre estas últimas se encuentran las relativas a la comunicación.

Las competencias comunicativas son los conocimientos, las habilidades y las capacidades puestos en práctica, que permiten al emisor entregar un mensaje contextualmente adecuado y obtener los resultados esperados. Su importancia en los espacios formativos radica, en el significado que adquieren en el ámbito profesional, de ellas dependen los resultados; tienen un valor funcional, se utilizan como parte del proceso de búsqueda de mejores resultados y con el fin de minimizar las fallas; son un factor clave para la interacción entre los equipos de trabajo, con el público y los clientes.

Discusión

El Instituto Tecnológico de Sonora (2017), define las competencias profesionales, como aquellas aptitudes que tienen las personas que les permiten desarrollar una profesión o trabajo de forma exitosa y con base en los estándares de calidad esperados por el sector productivo. Aptitud que se logra con el desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresadas a través de la práctica.

De esta manera, al referirse a las aptitudes se deja establecido tácitamente, que es la condición del individuo demostrada a través de su disposición, talento, destrezas, capacidades y habilidades en su desempeño.

Como se observa, las competencias tienen un fuerte componente cognitivo, lo que no es suficiente, una persona puede acumular muchos saberes y no ser competente; además, se necesita de habilidades, capacidades y actitudes a través de las cuales poner los conocimientos en función de resolver los problemas que se presentan en el cumplimiento de las tareas relativas a la profesión (Guamán, Espinoza & Serrano).

Independientemente de ser conceptuadas como actitudes, aptitudes, capacidades, disposiciones, o habilidades, las competencias profesionales son más que eso, son el conjunto de todos estos elementos combinados, coordinados e integrados que permiten al individuo saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional; las que se pueden lograr mediante un proceso de aprendizaje.

Pero se debe tener en cuenta que no es suficiente aprender a ser capaz, o sea, adquirir capacidades, es necesario saber utilizarlas como recursos personales; las competencias

solo pueden ser determinadas en la acción; son un proceso de práctica-acción constante para saber, saber hacer, saber estar y saber ser (Gómez, 2015).

Características de las competencias profesionales

También, otros autores como Schutz y Lee (2014) y Martínez, Yániz y Villardón (2017), han estudiado el tema, e independientemente de las diferencias polisémicas y de los desencuentros conceptuales, coinciden en destacar los siguientes aspectos relevantes, que caracterizan a las competencias profesionales:

- Capacidad movilizativa de recursos cognitivos, emocionales y sociales.
- Integran los saberes conceptuales “saber conocer” (conceptos, hechos, datos), procedimentales “saber hacer” (habilidades, destrezas, técnicas) y actitudinales “saber ser y convivir” (valores, actitudes, conductas, etc) de manera sistémica en la resolución eficaz de problemas.
- Involucra las funciones, tareas, roles e incumbencias de un profesional para desarrollar adecuada e idóneamente su puesto de trabajo.
- Pueden ser adquiridas a lo largo de toda la vida laboral; lo que permite la adaptación a nuevas tareas y roles en la evolución de los empleos.

Taxonomía de competencias profesionales

Existen diversas taxonomías de las competencias profesionales, entre ellas la que las clasifica en: técnicas, metodológicas, sociales y participativas; entendiendo como:

- Competencias técnicas, al dominio de las tareas y contenidos propios del ámbito laboral y los conocimientos y destrezas para ello.
- Competencias metodológicas, el saber actuar aplicando los procedimientos adecuados a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten; saber encontrar independientemente la solución y transferir las experiencias adquiridas a otros problemas de la profesión.
- Competencias sociales, el poder colaborar con otras personas de forma comunicativa y constructiva; y evidenciar un comportamiento orientado al grupo y al entendimiento interpersonal.
- Competencias participativas, participar en la organización del puesto y entorno de trabajo; ser capaz de tomar decisiones y estar dispuesto a aceptar responsabilidades (Gómez, 2015, p. 51).

Otra de las más utilizadas, es la propuesta por el Consejo Europeo de Lisboa (2002), que las agrupa en tres categorías:

-Competencias básicas, son los conocimientos y habilidades básicas que permiten el acceso a una formación o a un trabajo; respaldan la realización personal, la inclusión social, la ciudadanía activa y el empleo; comprenden las habilidades intelectuales y las actitudes necesarias para participar con eficacia en los diferentes contextos sociales; entre ellas las habilidades comunicativas (comprender instrucciones verbales y escritas, escribir textos con distintos propósitos, interpretar información de cuadros y gráficos, analizar problemas y sus posibles soluciones, etc.). Son el punto de partida para el aprendizaje continuo durante toda la vida personal, laboral, cultural y social; constituyen la base del resto de las competencias tanto generales como específicas.

-Competencias específicas, son aquellas que se adquieren a través de un entrenamiento o formación específica, relativas a un puesto de trabajo en concreto, por lo que son propias de una profesión. Por ejemplo, la movilización de las capacidades, habilidades, metodologías, técnicas, y procedimientos didácticos, demostrados a través de la maestría pedagógica del docente en el desarrollo dinámico de un proceso de enseñanza-aprendizaje eficaz.

-Competencias generales, son las habilidades que permiten el desarrollo eficaz del trabajo. Estas competencias son generales para desarrollar cualquier profesión o tipo de trabajo y se adquieren en contextos laborales o no. Se asocian al comportamiento conductual y actitudinal del individuo, entre ellas se encuentran el compromiso ético, crítico, autocrítico y responsable; actitudes abiertas y empáticas basadas en el respeto; participación activa con espíritu emprendedor y de liderazgo; así como de cumplimiento con las obligaciones profesionales (EducaWeb, 2018).

Clasificación que en sentido general coincide con el modelo ISFOL, desarrollado por el Instituto italiano para el trabajo y la formación que las clasifica en competencias de base (básicas), técnicas (específicas) y transversales (generales) (EducaWeb, 2018).

Según Jiménez y Monge (2016), pueden ser intelectuales, instrumentales, interpersonales, organizacionales y sistémicas, asociadas al comportamiento conductual y actitudinal del individuo, entre ellas se pueden mencionar:

-Responsabilidad, disposición para implicarse en el trabajo, es considerada la expresión de la competencia profesional y personal.

- Capacidad de resolución de problemas, habilidad para identificar el problema, diagnosticarlo, formular alternativas de solución y evaluar su resultado.
- Capacidad de organización del trabajo, habilidad para emplear eficaz y eficientemente los recursos humanos y/o materiales puestos a su disposición para desarrollar las tareas.
- Capacidad de trabajo colaborativo, disposición y habilidad para trabajar en equipo de manera coordinada en la consecución de un objetivo común.
- Autonomía, capacidad para ejecutar las funciones y tareas de manera independiente; no significa que en ciertas etapas o tareas concretas el profesional no pueda ser asesorado.
- Capacidad de iniciativa, habilidad y disposición para formular propuestas y tomar decisiones.
- Capacidad de innovación. Cuando estas propuestas son para mejorar el proceso productivo, el producto o servicio a los clientes.
- Relación interpersonal, disposición y habilidad para comunicarse con los otros con trato adecuado, atención y simpatía.

Independientemente de la denominación que se emplee existe un consenso común, en que la integración de estas competencias configuran un profesional competente; sin embargo, en muchas ocasiones en los espacios formativos se presta mayor interés a las competencias técnicas o específicas que a las transversales; es por ello necesario su incorporación al currículum, como elemento identificador de una actitud profesional adecuada a los tiempos modernos (Educaweb, 2018); entre las que se encuentran las relativas a la comunicación.

Las competencias profesionales desde los espacios formativos

La sociedad moderna aspira a que las universidades formen profesionales responsables y capaces de resolver problemas con pensamiento científico, de manera independiente sobre bases científicas, humanistas y éticas; con capacidad para gestionar información y conocimientos, que permitan su constante evolución hacia el desarrollo como lo manifiestan Espinoza y Campusano (2019). La calidad de los profesionales debe analizarse desde una perspectiva holística integradora, donde las competencias se constituyan como el dominio y dinámica de un sistema de conocimientos, habilidades, actitudes y valores, en un entorno sociocultural, económico y laboral; para lo cual la universidad está llamada al perfeccionamiento de su sistema formativo, sus métodos pedagógicos y su currículum.

Según Monereo y Pozo (2014), las competencias deben ser enfocadas desde los espacios formativos, a través de aspectos específicos de la docencia, del aprendizaje y de la evaluación, como son:

- La integración de los conocimientos, los procesos cognoscitivos, las destrezas, las habilidades, los valores y las actitudes en el desempeño ante actividades y problemas.
- La construcción de los programas de formación acorde con los requerimientos disciplinares, investigativos, profesionales, sociales, ambientales y laborales del contexto.
- La orientación de la educación por medio de estándares e indicadores de calidad en todos sus procesos.

A los que Cejas (2018), adiciona:

- Estructuración de los programas a partir de las competencias a formar y/o desarrollar, las que se describen en términos de resultados y normas.
- Las competencias varían en función del contexto en el que se aplican.
- Las competencias se evalúan a partir de los criterios de desempeño.
- Participación en el diseño, durante el desarrollo y en la evaluación curricular, de los representantes del mundo laboral.

Aspectos que fundamentan la formación por competencias, que se estructura de manera que contribuye a proporcionar conocimientos, habilidades, hábitos, procedimientos, valores, actitudes, motivos, intereses, (componentes cognitivo y motivacional), componente metacognitivo y cualidades de la personalidad donde el individuo alcance un desarrollo del pensamiento y formaciones psicológicas más amplias y profundas que traen como resultado un desempeño efectivo de su labor y que queda organizado en un diseño curricular por competencias (Cejas, 2018).

Este enfoque de la formación por competencias contempla no sólo los componentes cognitivos y motivacionales de las competencias específicas, además, alude a los componentes metacognitivos, que coadyuvan al óptimo desempeño de la labor profesional.

Ahora bien, no basta con el proceso de capacitación o de formación, se necesita también la experiencia, la que se adquiere en el contacto directo y continuo con el objeto de la profesión; donde la práctica preprofesional como espacio formativo es el primer paso que propicia la adquisición de competencias.

De esta manera, serán el resultado de los problemas a resolver en el campo profesional; de aquí que la formación basada en competencias está dada en la orientación educativa que pretende solucionar las necesidades de la sociedad contemporánea. En tal sentido, existen diferentes enfoques, uno de ellos es el socioformativo, el cual está definido como un marco de reflexión-acción educativo que pretende generar las condiciones pedagógicas necesarias para facilitar la formación de profesionales competentes (Tobón, 2014).

Según Montes de Oca y Machado (2014), este enfoque surge de la aplicación del pensamiento sistémico y complejo en los sistemas educativos y organizacionales, basado en la identificación de las competencias necesarias mediante el análisis de problemas y el estudio de los procesos contextuales, con el fin de determinar los recursos y espacios para la formación integral de personas competentes.

Espacio en el cual el desarrollo de competencias debe estar relacionado a “la capacidad para responder las interrogantes que supone la complejidad de la sociedad actual” (Bembibre, Machado & Pérez, 2016, p. 17). Sin embargo, aún se observan asimetrías entre el discurso pedagógico y los currículos universitarios, los que están anclados al diseño por habilidades y no en la formación por competencias en su sentido más estricto.

Situación que también atañe a las competencias comunicativas, direccionadas más al sentido del desarrollo de habilidades y al conocimiento teórico, que al desarrollo competente ligado a la capacidad para responder desde la propia dinámica de la sociedad a las interrogantes que supone su complejidad actual.

Es entonces necesario establecer nuevas estrategias que permitan a los futuros profesionales, el dominio de las competencias comunicativas para el desarrollo exitoso de las funciones inherentes al ejercicio de su profesión (Cuenca, Andino & Paronyan, 2018).

Competencias comunicativas del profesional

Las competencias comunicativas, son relativas a las habilidades y capacidades de una persona, institución, organización o sociedad, para comprender y utilizar una lengua. Estas comprenden el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten producir y entender los mensajes de manera contextualmente apropiada e implica el uso de la lengua como instrumento de comunicación en cualquier situación oral o escrita.

Las competencias comunicativas son los conocimientos, las habilidades y las capacidades que permiten a un emisor, entregar un mensaje contextualmente adecuado y obtener los resultados esperados (Riquelme, 2018).

Entre estas habilidades y capacidades se distinguen: la habilidad lingüística y gramatical, que comprende la construcción de frases correctamente estructuradas, la interpretación adecuada y la formulación de juicios u opiniones sobre éstas, necesarias para comunicarse, y la habilidad extralingüística, interrelaciones sociales y semióticas de lo que se expresa, comprende los ruidos en el discurso.

Como se analiza, la adquisición de las competencias comunicativas está íntimamente vinculada a la experiencia social y al entorno, por ello, se considera una capacidad integral, pues involucra valores, actitudes y motivaciones ligadas a la lengua, sus usos, sus características y demás elementos de la comunicación en general; éstas necesitan de la experiencia del manejo de una lengua y del contexto comunicativo: social, ideológico y cultural. Estas se caracterizan por:

- Dominio de la expresión tanto oral como escrita.
- Se basa en los valores como el respeto, la sinceridad y la confiabilidad.
- Comenta y comunica mensajes e información con exactitud, veracidad, confiabilidad y lógica.
- Perfecto dominio del idioma para la expresión y comprensión.
- Dominio del uso de tecnología, valorando la innovación y los avances comunicacionales por nuevos medios.
- Enriquece la ilustración cultural, la apertura a nuevos conocimientos, la emotividad, la curiosidad y la flexibilidad.
- Demuestra compromiso social.
- Aporta el desarrollo de una visión analítica y crítica.
- Permite el establecimiento de relaciones respetuosas y productivas mediante la valoración, el respeto mutuo, la cortesía y la solidaridad.

En el ámbito profesional son de gran importancia y significación, de ellas dependen los resultados que pudieran ser favorables o no, según la efectividad de la comunicación; tienen un valor funcional, se utilizan como parte del proceso de búsqueda de mejores resultados y con el fin de minimizar las fallas; son un factor clave para la interacción entre

los equipos de trabajo, con el público y los clientes, “de una buena comunicación entre las partes dependerá la respuesta y los resultados” (Riquelme, 2018, p. 3).

Tomando como presupuestos estas consideraciones los sistemas formativos profesionales deben trazar pautas para la implementación de estrategias en busca de lograr el perfeccionamiento de las competencias comunicativas de los estudiantes.

Perfeccionamiento de las competencias comunicativas en el contexto formativo universitario

Los docentes desde los currículos deben diseñar estrategias metodológicas en función del desarrollo y perfeccionamiento de las competencias comunicativas, que propicien el trabajo instrumental como movilizador de los recursos cognitivos y actitudinales; a través de actividades que contemplen los siguientes componentes fundamentales:

-La comunicación oral: con el objetivo de que los estudiantes interactúen en los procesos comunicativos de comprensión y expresión en el plano oral, en situaciones habituales de su vida cotidiana o relacionada con sus intereses y motivaciones.

-La comunicación escrita: con el objetivo de que los estudiantes adquieran un dominio de la misma, para expresarse en situaciones prácticas de la cotidianidad durante los procesos de comprensión y expresión en el plan o escrito.

-La reflexión sistemática sobre la lengua y su aprendizaje: para que los alumnos reflexionen sobre los mecanismos que utilizan para aprender e identifiquen las estrategias que le son más útiles, facilitando su propio aprendizaje.

-Los aspectos socioculturales: para mostrar a los alumnos otras formas de entender la realidad, enriqueciendo así su mundo cultural y favoreciendo el desarrollo de actitudes de relativización y tolerancia (Valdés, 2010, p. 7).

Estas estrategias han de estar direccionadas a la participación de los estudiantes como centro del proceso de enseñanza-aprendizaje, en las cuales las actividades sobre la práctica del idioma se enmarquen en un contexto concreto y con un fin determinado; donde se apliquen los conocimientos y habilidades, desarrollen las capacidades de independencia cognitiva, se aprenda a aprender y pongan en juego la creatividad, la reflexión y análisis crítico sobre aspectos léxicos, fonológicos, morfosintácticas, semánticos y discursivos. Asimismo, deben propiciar la implementación de estrategias de aprendizaje, en las que el alumnado identifique sus errores y utilice como herramientas

para la construcción de los nuevos saberes, bajo la premisa, que también, de las fallas se aprende.

Por otro lado, han de propiciar el autocontrol del aprendiz y las funciones de control y evaluación del docente, de forma tal que pueda adecuar y redireccionar el proceso para el logro de los objetivos trazados en la consecución de las competencias comunicativas de los discentes.

En este contexto constructivista, el profesor debe actuar como mediador y guía, propiciando los espacios de aprendizaje cooperativos y colaborativos que favorezcan las interrelaciones estudiantes-estudiantes y estudiantes-docente, a través de actividades que faciliten el desarrollo de las destrezas para la comprensión y producción tanto oral como escrita, de forma integral en los alumnos; así como fomentar la lectura, debates y exposiciones orales, a través de diversas actividades curriculares y extracurriculares universitarias. El docente ha de ser exigente en el adecuado uso de la lengua materna, tanto en la actividad docente como extra docente y un elemento a tener en cuenta en las evaluaciones académicas escritas y orales.

Las competencias comunicativas no son innatas, estas se pueden lograr mediante la práctica; para perfeccionarlas los alumnos deben en primer lugar realizar el diagnóstico del estado de estas; preguntarse: ¿qué tengo? y ¿qué me falta?, para sobre este conocimiento proyectar estrategias; enriquecer el vocabulario; saber utilizar las palabras de forma oral y escritas; ser natural y sencillo en las expresiones y escritura.

Cuando se trate de un diálogo se recomienda, entre otros aspectos: utilizar pausas y entonación que despierten la atención del receptor; escucha activa, oír al emisor con atención, que se sienta comprendido, de esta forma la conversación será más efectiva; tener en cuenta al interlocutor, observarlo y adaptarnos a él; anticipar las reacciones, estar preparado para reacciones inesperadas, tener estrategias alternativas preparadas de antemano; utilizar lenguaje no verbal, gestos, expresiones, vestimenta, pulcritud, etc., influyen en la transmisión del mensaje; establecer el adecuado contacto visual, rehuir la mirada del interlocutor denota inseguridad; actuar con confianza, la inseguridad puede arruinar una conversación; no interrumpir a la otra persona cuando está hablando, esto se considera falta de respeto; mostrar buen humor, la sonrisa es un poderoso recurso para establecer un clima de empatía; gestionar las emociones, es mejor posponer la conversación si no somos capaces de separarnos de ella; reconocer los errores, la autocrítica nos acerca a los demás (López, 2019).

Otro elemento, que no puede ser pasado por alto es el empleo de los recursos de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), como medio didáctico para desarrollar las habilidades de independencia cognoscitiva y como herramientas de comunicación.

Conclusiones

- 1. Los sistemas educacionales implementan estrategias metodológicas en el perfeccionamiento de las competencias comunicativas para propiciar la movilización de los recursos cognitivos y actitudinales; a través de actividades que contemplan los aspectos de comunicación oral, comunicación escrita, reflexión sistemática sobre la lengua y su aprendizaje y aspectos socioculturales.*
- 2. En el perfeccionamiento de las competencias comunicativas no puede faltar las competencias digitales, particularmente las relativas al área de comunicación, donde se distinguen: interactuar mediante las TIC, compartir información y contenidos, participar en la ciudadanía online, colaborar a través de canales digitales, netiqueta y gestionar la identidad digital.*

Referencias bibliográficas

1. Badia, A., Monereo, C. & Meneses, J. (2013). Affective dimension of university professors about their teaching: An exploring through the semantic differential technique. *Universitas Psychologica*, 13(1), 161-173, doi: 10.11144/javeriana.UPSY13-1.adup
2. Bembibre, D., Machado, E. y Pérez, A. (2016). Las competencias profesionales: un enfoque de formación y desarrollo de la expresión escrita en las universidades médicas. *Revista Humanidades Médicas*, 16(3). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202016000300010
3. Cejas, E. (2018). *Los puntos de vista del concepto competencia laboral y su realación con el diseño curricular en la especialidad de farmacia industrial*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/323029990_los_puntos_de_vista_del_concepto_competencia_laboral_y_su_relacion_con_el_diseno_curricular_en_la_especialidad_de_farmacia_industrial
4. Codina, Ll. (2016). Tres dimensiones del periodismo computacional. Intersecciones con las ciencias de la documentación. *Anuario ThinkEPI*, 10, 200-202. Recuperado de <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2016.41>
5. Consejo Europeo. (2002). *Proyecto Tuning Educational Structures in Europe*. Recuperado de <http://www.relint.deusto.es/TUNINGProject/index.htm>
6. Cuenca, M., Andino, A. y Paronyan, H. (2018). La formación y desarrollo de la competencia comunicativa en estudiantes de la carrera de Derecho: retos a partir de la reforma de los procesos jurídico. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI(25) Recuperado de <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>
7. Deuze, M. (2017). Considering a possible future for Digital Journalism. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 8(1), 9-18. DOI: <https://doi.org/10.14198/MEDCOM2017.8.1>.
8. Comisión Europea. (2016). *DigCompOrg. Digitally Competent Educational Organisations*. Recuperado de <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomporg>

9. Educaweb (2018). Orientación Laboral ¿Qué son las competencias profesionales? ¿Cuáles son las competencias clave? *Educaweb*. Recuperado de <https://www.educaweb.com/contenidos/laborales/nuevas-profesiones/competencias-profesionales/>
10. Espinoza, E. y Campusano, J. (2019). La formación por competencias de los docentes de educación básica y media. *Revista Conrado*, 15(67).
11. Espinoza, E. y Ricaldi, M. (2018). El tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(3), 201-210.
12. Gómez, J. (2015). Las competencias profesionales. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 38(1), 49-55. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2015/cma151g.pdf>
13. Guamán, V., Espinoza, E. & Serrano, O. (2017). El currículum basado en las competencias básicas del docente (revisión). *Olimpia: Publicación científica de la facultad de cultura física de la Universidad de Granma*, 14(43), 81-89.
14. Instituto Tecnológico de Sonora. (2017). *Definiciones de Competencia Laboral y Competencia Profesional. Construcción de competencias profesionales*. Recuperado de http://biblioteca.itson.mx/oa/formacion_profesores/oa1/construccioncompetencias/c6.htm
15. Jiménez, C. y Monge, J. (2016). *Trabajo Social, Género y Violencia de Género en San Salvador, 2015*. Recuperado de <http://eventos.ucol.mx/content/micrositios/241/file/memoria/pdf/29.pdf>
16. López, B. (2019). *Competencias comunicativas: 22 claves para mejorarlas*. Recuperado de <https://blog.cognifit.com/es/competencias-comunicativas-consejos/>
17. López, X., Rodríguez, A. y Pereira, X. (2017). Competencias tecnológicas y nuevos perfiles profesionales: desafíos del periodismo actual. Recuperado de <https://www.revistacomunicar.com/verpdf.php?numero=53&articulo=53-2017-08>
18. Montes de Oca, R. N. y Machado R., E. F. (2014). Formación y desarrollo de competencias en la educación superior cubana. *Hum Méd*, 14(1). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202014000100010
19. Tobón, S. (2014). *Formación integral y competencia: pensamiento complejo, didáctica y evaluación*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
20. Valdés, M. (2010). *La competencia comunicativa en la formación universitaria del profesional*. Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N73/Varia73/30Valdes_V73.pdf