

# 16

## EL DESARROLLO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS EN EL CONTEXTO ECUATORIANO

### THE DEVELOPMENT OF COMMUNICATION SKILLS OF UNIVERSITY STUDENTS IN THE ECUADORIAN CONTEXT

María Fernanda Morales Gómez de la Torre<sup>1</sup>

E-mail: [ua.mariamorales@uniandes.edu.ec](mailto:ua.mariamorales@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4780-0596>

Carlos Vinicio Chiluisa Guacho<sup>1</sup>

E-mail: [ua.carloschiluisa@uniandes.edu.ec](mailto:ua.carloschiluisa@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0233-6168>

María Verónica Aveiga Hidalgo<sup>1</sup>

E-mail: [ut.mariaaveiga@uniandes.edu.ec](mailto:ut.mariaaveiga@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5457-1907>

Sara Ximena Guerrón Enríquez<sup>1</sup>

E-mail: [ut.saraxge69@uniandes.edu.ec](mailto:ut.saraxge69@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0087-802X>

<sup>1</sup> Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Morales Gómez de la Torre, M. F., Chiluisa Guacho, C. V., Aveiga Hidalgo, M. V., & Guerrón Enríquez, S. X. (2022). El desarrollo de habilidades comunicativas de estudiantes universitarios en el contexto ecuatoriano. *Revista Conrado*, 18(84), 146-154.

#### RESUMEN

El empleo adecuado de la lengua materna ya sea de forma oral o escrita, es un requisito necesario para las personas, pero sobre todo para los profesionales. Es por ello que insistir para que en el período de formación los estudiantes desarrollen habilidades comunicativas, constituye una necesidad, toda vez que la eficiencia y competitividad de un profesional en cualquiera de las ramas, dependerá también del dominio que tenga del idioma, así como de las habilidades comunicativas que desarrolle, que le permitirán desempeñarse en cualquier contexto. La presente investigación realiza un estudio sobre cómo se ha comportado el desarrollo de habilidades comunicativas en estudiantes universitario en el contexto ecuatoriano, para lo cual se emplearon como métodos el histórico-lógico, el de inducción y deducción y el análisis y síntesis con el fin de recopilar la mayor cantidad de información posible.

#### Palabras clave:

Desarrollo de habilidades, habilidades comunicativas, Educación Superior.

#### ABSTRACT

The adequate use of the mother tongue, whether oral or written, is a necessary requirement for people, but especially for professionals. That is why insisting that students develop communicative skills during their training period is a necessity, since the efficiency and competitiveness of a professional in any field will also depend on his or her command of the language, as well as on the communicative skills he or she develops, which will enable him or her to perform in any context. The present research carries out a study on how the development of communicative skills has behaved in university students in the Ecuadorian context, for which the historical-logical, induction and deduction, and analysis and synthesis methods were used in order to gather as much information as possible.

#### Keywords:

Skills development, communicative skills, Higher Education.

## INTRODUCCIÓN

Uno de los pilares fundamentales del desarrollo de un país es la formación de los profesionales que lo impulsan desde los diferentes espacios donde se desempeñen. En este sentido, corresponde a las entidades educativas formar profesionales con una adecuada preparación en las diferentes materias que reciben dentro de su formación y el desarrollo de capacidades intelectuales que le permitan interactuar con el resto de las personas que le rodean, donde juega un papel fundamental el desarrollo de habilidades comunicativas, que les permitirán adecuar el vocabulario a cualquier contexto sociodiscursivo en que se encuentren.

Horrutiner (2006), plantea que dentro de la concepción actual acerca de la universidad como institución social, se hace referencia al papel que debe jugar en la formación integral de los futuros profesionales, mediante el desarrollo de cualidades de alto significado humano que les permitan comprender la necesidad de poner sus conocimientos al servicio de la sociedad.

Sobre el mismo tema, la Conferencia Mundial sobre Educación Superior celebrada en el 2009, sobre la base de la Declaración Mundial de París, 1998, señala que:

La educación superior debe no solo proporcionar competencias sólidas para el mundo de hoy y de mañana, sino contribuir además a la formación de ciudadanos dotados de principios éticos, comprometidos con la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y los valores de la democracia (Ruiz-Bejarano, et al., 2018).

De esta forma, el estudiante universitario debe adquirir y desarrollar un sistema de conocimientos, hábitos, habilidades, valores y actitudes adecuados a las características de cada situación y contexto, que le permitan desempeñarse, de forma independiente y creadora donde desarrolle su labor profesional. Para ello deben relacionar con coherencia las partes del discurso y saber cómo se desarrolla en todo el proceso la comunicación. A través de este sistema integrado deben ser capaces de dar solución a los problemas que se le presentan en la realidad en que vive.

Así, como una de las capacidades con que debe egresar de la educación superior es con el dominio de una lengua extranjera, pero sobre todo con el dominio de la lengua materna. La primera le permitirá ampliar su superación personal y profesional, así como mayor competitividad en el mercado laboral y la segunda le abrirá las puertas en cualquier contexto donde se encuentre. Las dos contribuyen a ampliar la visión que se tiene del mundo que le circunda.

Como protagonistas de su propio proceso de aprendizaje, los estudiantes, con la guía de los profesores, deben apropiarse de los conocimientos necesarios que le faciliten su interacción sociodiscursiva y la toma de decisiones y propuesta de soluciones a los diferentes problemas que se le presentan en la realidad donde viven. Así, uno de los retos que debe enfrentar como estudiante universitario es el dominio de los contenidos lingüísticos, que favorecerán su desempeño laboral a futuro.

Ese dominio de los contenidos de la lengua materna se ven reflejados en el desarrollo de ciertas habilidades de que se dota al estudiante para que pueda interactuar con las personas que le rodean, dígase en el contexto laboral o en el ámbito familiar o social. A esas habilidades se le denominan habilidades comunicativas, que constituyen un conjunto de acciones que debe dominar la persona que le permiten la interacción sociodiscursiva en cualquier contexto.

Dentro de las macrohabilidades que debe dominar cada individuo están escuchar, hablar, leer y escribir. Estas, en su conjunto, dotan al individuo de destrezas que le permiten dirigirse sin problemas en su actuar cotidiano. De esta forma, a decir de Ortega (2018), *“cada habilidad comunicativa tiene una cultura de aprendizaje: la escucha, el habla, la lectura y la escritura; son habilidades comunicativas que evidencian lo que produce el estudiante y en qué modo lo hace ante algún tipo de consigna asignada por el profesor, de la manera en que el profesor desarrolle estas habilidades, depende la consecución de logros para la educación superior. La vía del aprendizaje y de conocimiento debe ser motivada por las actividades adecuadas en torno a la habilidad a desarrollar en el estudiante, para enfrentarse no solo a una prueba de estado; sino a aspectos de la vida universitaria y la comprensión de los elementos del medio”*. (p. 10)

En la región de las Américas, los trabajos realizados apuntan a la implementación de estrategias que contribuyan con el desarrollo de la comunicación oral de sus educandos, puesto que es el tipo de comunicación que más se intenciona desde el proceso de enseñanza-aprendizaje. En casos específicos como el de Chile, que ha realizado evaluaciones sobre el desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes para medir la calidad de la educación, y de Colombia, donde se proponen herramientas de análisis de los procesos y habilidades comunicativas de los estudiantes en el tránsito entre Educación Media y Educación Superior.

Sin embargo, investigaciones realizadas han demostrado que no siempre se logra egresar un profesional de las universidades con suficiente preparación en la lengua

materna, lo cual limita el desempeño profesional en ocasiones. Es por ello que el presente trabajo está encaminado a la realización de un estudio que permita reflexionar sobre la importancia del desarrollo de las habilidades en los estudiantes universitarios.

## DESARROLLO

Para una mayor comprensión de la importancia del desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes universitarios, es necesario analizar los términos comunicación, habilidad y habilidades comunicativas.

La comunicación constituye un elemento esencial en el proceso de desarrollo de la personalidad del ser humano, pues se desarrolla en un marco interactivo.

La comunicación educativa tiene como objetivo demostrar la significación que posee para el desarrollo de la personalidad a lo largo de la educación. En los entornos educativos constituye la guía del proceso de enseñanza-aprendizaje. Existen dos tipos esenciales de comunicación, la verbal y la no verbal; dentro de la verbal, la forma más empleada para comunicarse es la oral, lo que no quiere decir que la forma escrita o demás tipos de comunicación no se empleen. Las conversaciones que se establecen en los entornos educativos se sostienen de forma permanente, a través de los diferentes canales y subprocesos que intervienen y regulan las participaciones de los individuos en el proceso de aprendizaje.

La comunicación es un término polisémico que ha sido abordado por varios autores a partir de diferentes enfoques. Constituye un proceso de interacción social donde se intercambia información a través de un sistema de signos, verbales y no verbales, que facilitan la interacción y contribuyen con la comprensión del mensaje. En el proceso de enseñanza-aprendizaje es fundamental, puesto que a través de él se concreta la transmisión de saberes.

Ojalvo (1999), como se citó en Zaldívar (2003), la define la comunicación como *“un proceso permanente, que integra múltiples modos de comportamiento: palabra, gestos, miradas, mímica, manejo del espacio, es un todo integrado del cual no puede aislarse una parte. La significación de un mensaje es preciso buscarla en el contexto del conjunto de modos de comunicación, relacionándolo a su vez con el contexto de interacción”* (p. 197)

Un criterio importante para tener en cuenta en cuanto a la comunicación es el de Van-Dijk (2017), que expresa, a través de sus criterios y teorías sobre comunicación, una concepción sobre del triángulo del discurso donde plantea la relación la cognición, el discurso y la sociedad. Igualmente, Acosta & Ramírez (2007), se refieren a

la competencia comunicativa y las integra con la competencia cognitiva y la competencia sociocultural.

Martell & Valero (2014), como se citó en Albelais (2015), perciben la comunicación como proceso social; ya que se puede apreciar que las transformaciones sociales actuales son sumamente complejas, y difícilmente se pueden comprender estos cambios, sin tomar en cuenta la participación de los procesos de comunicación. Es decir, identifican a la comunicación como una pieza fundamental para el avance en el desarrollo social, los procesos de paz, la democracia y la inclusión ciudadana en la participación social.

Teniendo como base el análisis realizado de las diferentes definiciones de comunicación, Jadán, et al. (2019), la caracterizan como:

- » Proceso eminentemente activo, ya que cada uno ejerce una influencia sobre el otro, y no se limita a recibir pasivamente.
- » A diferencia de la actividad, la comunicación no puede ser planificada en todos sus pasos, ya que no se puede predecir con absoluta certeza cómo va a reaccionar el otro durante la interacción.
- » Durante el intercambio no sólo se transmiten conocimientos, sino también sentimientos, emociones, etc.
- » En cuarto lugar, durante la interacción se produce una acción reguladora y autorreguladora que, de una u otra forma, provoca cambios en los interlocutores.

Pinazo, et al. (2020), se refieren a uno de los elementos fundamentales en el proceso de la comunicación, el receptor, que en el caso del proceso de enseñanza-aprendizaje en las universidades lo constituyen tanto el profesor como el estudiante a través de la retroalimentación, teniendo en cuenta que es un proceso bilateral. Para lograr intercambiar los roles de receptor y emisor, el estudiante deberá desarrollar las habilidades comunicativas de las que se han hablado en el transcurso de la investigación.

Adecuado al objeto de la investigación, es oportuno tener en cuenta el criterio de Pinazo, et al. (2020), al expresar que *“el modelo de comunicación presentado sugiere que la motivación en favor de una causa es modulada por una estrategia de comunicación asociada al contexto en que se presenta el mensaje”* (p. 72)

Sobre las habilidades existen diferentes criterios, cada uno analizado desde una ciencia en particular. Así, desde el punto de vista de la Psicología, se considera que las habilidades constituyen la forma de asimilación de una

actividad reflejada en los diferentes niveles de dominio de un contenido.

Almerich, et al. (2020), analizan las habilidades que debe poseer el estudiante universitario como competencias transversales, transferibles o capacidades generales, apoyados en los fundamentos de varios autores sistematizados. En la presente investigación, se asume lo expresado por estos autores en tanto las consideran, desde el ámbito educativo, competencias del siglo XXI, donde desde la consideración de los investigadores, se incluyen las habilidades comunicativas.

Desde el ámbito educativo, Almerich, et al. (2020), consideran que estas competencias se constituyen como el conjunto de los conocimientos y las habilidades que el alumnado es capaz de aplicar para realizar las tareas académicas y que son transferibles al mundo laboral.

Consecuentemente, el profesor debe tener en cuenta el papel que juega la actividad dentro del proceso de formación y desarrollo de las habilidades en los estudiantes, para lo cual debe estructurar adecuadamente las actividades que organiza para sus estudiantes, sobre la base de las condiciones psicopedagógicas generales y las características específicas de su asignatura.

Fuentes & Álvarez (2002), como se citó en Curbeira, et al. (2019), plantean que las habilidades pueden ser clasificadas, teniendo en cuenta las acciones que realiza el estudiante al interactuar con el objeto de estudio en: habilidades específicas, lógicas y del procesamiento de la información y la comunicación.

El proceso de formación de habilidades forma parte del ejercicio de la profesión; estas se determinan en función del estudiante que las asimila. Asimismo, incide en los modos de actuación de las actividades que está relacionadas con su futura labor, sobre la base de los conocimientos adquiridos en la carrera.

El desarrollo de habilidades se concreta a partir del tratamiento de los diferentes contenidos comprendidos en los programas de disciplinas y de asignaturas. Relacionado con lo anterior, Curbeira, et al. (2019), refieren que la Asociación Colombiana de Escuelas de Ingeniería (ACOFI), refiere que los estudiantes puedan realizar tareas desde la formación curricular, las cuales están relacionadas con la habilidad que se pretende formar. Dentro de las habilidades que menciona se encuentran:

Modelar fenómenos y procesos: sobre la base de la concepción, por parte de los estudiantes, de esquemas teóricos, generalmente en forma matemática, de un sistema o de una realidad compleja.

Resolver problemas afines con la especialidad: mediante la representación de situaciones significativas a través de problemas, lo cual requiere de un pensamiento reflexivo y un razonamiento de acuerdo.

Comunicarse: referido a las capacidades que permiten un manejo adecuado del lenguaje, tanto en un contexto cotidiano como científico. Implica, además, el manejo de los aspectos formales de la lengua, la comprensión de la intención comunicativa, donde el lenguaje es el vehículo para entender, interpretar, apropiarse, expresar y organizar la información que proviene de la realidad y la ficción. Es intercambiar y compartir ideas, saberes, sentimientos y experiencias, en situaciones auténticas de comunicación.

Realizar el análisis, diseño y evaluación de componentes o procesos organizacionales o de sistemas complejos: relacionado con la capacidad que deben poseer los estudiantes para proponer alternativas de solución a los problemas de las organizaciones, o de los sistemas complejos. Se tienen en cuenta para ello los conocimientos, destrezas, herramientas y metodologías adquiridos, de naturaleza científica, técnica, tecnológica y profesional. (pp. 431-432)

El desarrollo de habilidades está comprendido dentro de las competencias profesionales con las que debe egresar el estudiante universitario de cualquier rama del saber.

Relevante en el tema que se aborda es el concepto de competencia. Para la UNESCO constituye el conjunto de comportamientos socioafectivos, así como las habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que propicia se lleve a cabo un desempeño adecuado, una función, una actividad o una tarea.

Por su parte, Marelli (2000), como se citó en Albelais (2015), asevera que la competencia, desde un punto de vista integral, en comparación a las definiciones anteriormente revisadas, se trata de una capacidad laboral, medible la cual es necesaria para realizar un trabajo de manera eficaz, logrando producir los resultados deseables por la organización; a través de conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos siendo capacidades humanas, que se pueden medir para satisfacer eficazmente los niveles de rendimiento exigidos.

Asimismo, Tobón (2006), como se citó en Albelais (2015), la conceptualiza como un proceso complejo de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad. Como competencias profesionales se tienen en cuenta las competencias comunicativas. Dell Hymes (1971), como se citó en Albelais (2015), lo define como la capacidad de producir e interpretar mensajes

de forma interpersonal en un contexto determinado a su vez planteó cuatro criterios para describir las formas de comunicación.

También Bermúdez & González (2011), como se citó en Albelais (2015), identifican las competencias comunicativas como un factor importante en el que el ser humano requiere una comunicación eficaz, la cual está compuesta por un conjunto de saberes que participan en la producción de las relaciones interpersonales.

Aguirre (2005), la define como *“la potencialidad que tiene la persona de lograr una adecuada interacción comunicativa a partir del dominio e integración en el ejercicio profesional de los conocimientos acerca del proceso de comunicación humana, habilidades comunicativas, principios, valores, actitudes y voluntad para desempeñarse en su profesión eficientemente así como para tomar decisiones oportunas ante situaciones complejas o nuevas, que faciliten el logro de los objetivos trazados o propuestos en diferentes contextos y en las dimensiones afectivo cognitiva, comunicativa y sociocultural”*. (p.1)

Dentro de las competencias comunicativas existen varios elementos que deben ser tenidos en cuenta, dentro de los que figuran:

- » La competencia gramatical: hace referencia a la corrección formal de la lengua en la comunicación. Requiere el conocimiento de las reglas gramaticales (vocabulario, formación de palabras y oraciones, pronunciación y semántica) y la habilidad de utilizarlas correctamente.
- » La competencia sociolingüística: es la capacidad de adaptar nuestra producción lingüística al contexto social, que define la relación entre los interlocutores de una situación comunicativa. Se trata de hacer un uso adecuado de los diferentes significados según la situación de comunicación.
- » La competencia discursiva: es la capacidad de relacionar las partes de un discurso entre sí, y de nuestro discurso con el de los otros interlocutores, y en consecuencia producir y comprender mensajes coherentes.
- » La competencia estratégica: es el desarrollo de las estrategias para aprender una lengua (formulación de hipótesis, lectura selectiva, autocorrección, etc.) y para usarla de manera eficaz (deducir palabras no conocidas, ser capaz de pedir ayuda al interlocutor, etc.). (Albelais, 2015)

La figura 1, que a continuación se muestra, visualiza lo anteriormente expuesto.

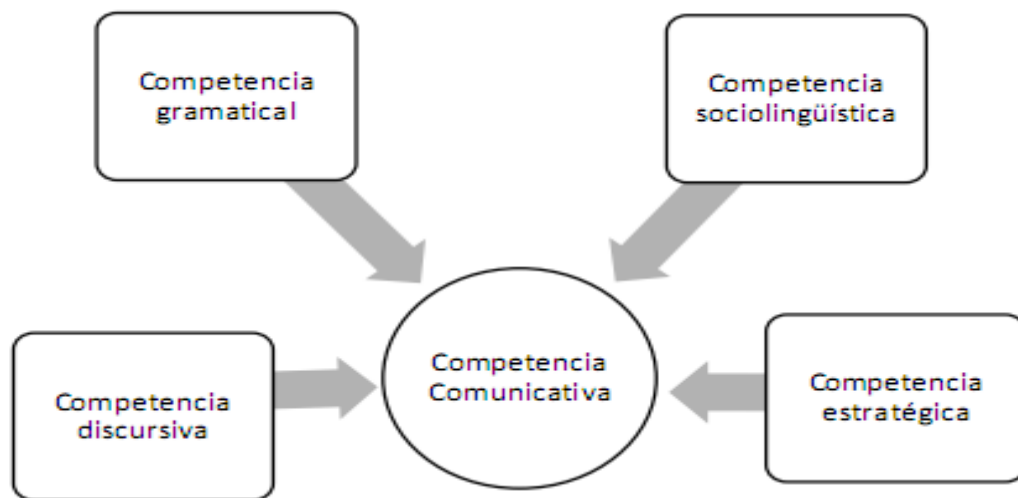


Figura 1. Componentes de la competencia comunicativa, según Michael Canale.

Otros autores, Aguirre (2005), tienen en cuenta dentro de las competencias comunicativas los procesos lingüísticos, psicolingüísticos y sociolingüísticos, y Bermúdez & González (2011), lo visualizan sobre la base de la confluencia de estudios tanto en el área del lenguaje como en el área de la psicología y la cognición. A continuación, se presenta el último criterio en la Tabla 1.

Tabla 1. Modelo de competencias comunicativas según algunos autores.

Modelos de competencias comunicativas		
Autor	Competencia	Componentes
Canale y Swain (1980) Canale (1983)	Competencia gramatical Competencia sociolingüística Competencia discursiva Competencia estratégica	Conocimiento de reglas Conocimiento que rige la utilización de la lengua Capacidad para cohesionar textos Habilidades de hacer uso de recursos que activan procesos mentales
Bachman (1990)	Competencia organizativa Competencia pragmática	Competencia gramatical Competencia textual Competencia ilocutiva Competencia sociolingüística
Celce-Murcia, Dornyei y Thurrel (1995)	Competencia discursiva	Competencia lingüística Competencia sociolingüística Competencia accionar Competencia estratégica
Correa (2001)	Competencia lingüística Competencia pragmática Competencia cultural Competencia tímica Competencia ideológica	Saberes del código de la lengua Saberes interiorizados sobre las formas de reconocer las intenciones de un discurso Saberes sobre el mundo social Expresión y manejo de la emotividad Interviene en la selección, estructuración y depuración de los elementos culturales y prácticas sociales

En el caso específico de las habilidades comunicativas, ha sido un tema suficientemente abordado dentro de las Ciencias Pedagógicas. Estas habilidades son fundamentales dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, toda vez que ese proceso constituye un acto comunicativo en sí. Al respecto, varios autores han conceptualizado dicha definición.

Para Extremera, et al. (2004), las habilidades relacionadas con la expresión son las que ofrecen al individuo posibilidad de transmitir mensajes de naturaleza verbal o extraverbal, donde se incluyen ideas, estados de ánimo, sentimientos y emociones.

De lo anterior se comprende que es en la expresión verbal donde se manifiesta la relación entre el diálogo y el lenguaje de manera más precisa. Así, el lenguaje es considerado como medio de comunicación empleado por los seres humanos para, generalmente a través de la palabra, expresar ideas y emociones, así como establecer relaciones de coordinación con los demás. El resultado de esa interacción estará en dependencia de la claridad y fluidez con que se presente ese mensaje.

Monsalve, et al. (2009), definen las habilidades comunicativas como *“la competencia que tiene una persona para expresar sus ideas, sentimientos, necesidades, sueños y deseos por medio del lenguaje oral y escrito”* (p. 193)

Asimismo, Cassany, et al. (2007), como se citó en Valenzuela (2020), definen las habilidades comunicativas como la capacidad que tiene el receptor de comprender el mensaje que recibe del emisor. Estas habilidades implican que el individuo debe dominar cuatro habilidades para tener una comunicación eficaz y son: hablar, escuchar, leer y escribir.

Algunos autores coinciden en afirmar que en dependencia del hábito de lectura que se tenga, así será el desarrollo de habilidades comunicativas, o sea, mientras más lean, mayor será el desarrollo de habilidades comunicativas debido a que se enriquece el vocabulario.

Sánchez (1993), como se citó en Tejera & Cardoso (2015), analiza las habilidades comunicativas sobre la base del ejercicio de las funciones básicas de la comunicación y precisa tres habilidades rectoras que aplica al contexto pedagógico, que contribuyen con el perfeccionamiento de la Enseñanza Superior:

- » Dirigir el proceso de intercambio y transmisión de la información oral, escrita y gráfica, utilizando adecuadamente los recursos expresivos del lenguaje.

- » Establecer una adecuada comunicación sobre la base de la comprensión mutua y el respeto a la personalidad del sujeto.
- » Regular el proceso de interrelación estudiante-profesor. (p. 169)

Salazar (1993), como se citó en Tejera & Cardoso (2015), en otros trabajos plantea la habilidad general de establecer relaciones interpersonales a través de una comunicación efectiva y desglosa varias habilidades integradoras, como son:

- » Habilidad para expresar la conducta verbal con apoyo de la extraverbal.
- » Habilidad para establecer el contacto psicológico.
- » Habilidad para interactuar a través de la actividad conjunta.
- » Habilidad para consolidar ese contacto psicológico.
- » Habilidad para establecer la comunicación con una comprensión mutua en la relación. (p. 169)

Desde el punto de vista de la propia acción comunicativa del profesor en el ámbito educativo, Tejera & Cardoso (2015), asumen que las siguientes habilidades generales que se deben tener desarrolladas, para lograr éxitos en el proceso de enseñanza-aprendizaje:

1. Habilidades para la expresión: posibilidad para expresar, transmitir y recibir mensajes de naturaleza verbal o extraverbal.

Componentes que intervienen:

- » Claridad en el lenguaje. Mensaje asequible al otro según su nivel de comprensión, coherencia, logicidad.
- » Argumentación. Presentar las ideas de formas diferentes, redundancia relativa.
- » Fluidez verbal. No hacer interrupciones o repeticiones innecesarias.
- » Originalidad. Expresiones no estereotipadas, vocabulario amplio.
- » Ejemplificación. Contenidos vinculados con la experiencia del otro.
- » Síntesis. Expresión de las ideas esenciales, resumir en breves palabras.
- » Elaboración de preguntas. De diferentes tipos, según el propósito del intercambio, para evaluar comprensión, juicios personales, para cambiar el curso del diálogo
- » Contacto visual. Mantener la mirada al interlocutor.

- » Expresión de sentimientos coherentes. Correspondencia en el uso de los recursos verbales y no verbales.
- » Uso de recursos gestuales. Como apoyo al discurso verbal o en su sustitución.

2. Habilidades para la observación: posibilidad de orientarse en la situación de comunicación a través de cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor.

Componentes que intervienen:

- » Escucha atenta: percepción lo más exacta posible de lo que dice o hace el otro durante la situación de comunicación y asumirlo como mensaje.
- » Percepción del estado emocional del otro. Ser capaz de captar su disposición o no para la comunicación, actitudes favorables o rechazantes, estados emocionales, índices por ejemplo de cansancio, aburrimiento, interés a partir de signos no verbales.

3. Habilidades para la relación empática: posibilidad de lograr un verdadero acercamiento al otro.

Componentes que intervienen:

- » Personalización en la relación. Se evidencia en el nivel de conocimiento que se tiene del otro, la información que se tiene en cuenta para lograr un mejor entendimiento. Se expresa también en la confianza para la expresión de contenidos personales y en la posibilidad de predecir el comportamiento del otro
- » Participación del otro. Brindar estimulación y retroalimentación adecuada, mantener una relación democrática, aceptar ideas, no interrumpir, promover la creatividad.
- » Acercamiento afectivo. Expresar una actitud de aceptación, de apoyo, dar posibilidad de expresión de vivencias del otro.

Por tanto, se considera que las habilidades fundamentales que deben desarrollar en el estudiante universitario están relacionadas con las habilidades relacionadas con anterioridad, las cuales contribuyen con la calidad en la comunicación en los diferentes contextos y se les puede dar tratamiento a través de actividades curriculares y extracurriculares que se desarrollan en la formación del estudiante universitario.

Sobre la base de las premisas declaradas un colectivo de autores asume las habilidades comunicativas como *“postulados teóricos que argumentan, estructuran y contribuyen a la comprensión del objeto en su abstracción, en tanto establecen condiciones previas que lo favorecen”*. (Jadán, et al., 2019, p. 9)

De igual forma, estudio realizado por investigadores de la Universidad de Oxford, según Saiz (2015), como se citó en Valenzuela (2020), las personas que usan correctamente el lenguaje son bien valoradas socialmente y son percibidos por los otros como líderes. Además, la lectura por placer predice el éxito profesional. Es decir que existe una alta probabilidad que el adolescente con el hábito de lectura sea más exitoso profesionalmente en su madurez que aquel que se dedicó a otras actividades como deportes o ir al cine en su juventud.

Fernández (2003), como se citó en Rojas & González (2018), define las habilidades comunicativas teniendo en cuenta el vínculo entre la comunicación y la educación; refiere que la comunicación es un proceso de intercambio de información mediante signos mediante el cual se comparten experiencias, conocimientos y vivencias, lográndose una influencia mutua. Esta definición apunta a la necesidad de una mayor orientación, organización y dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje, donde se pondere el papel del sujeto en el contexto educativo.

Se considera importante hacer alusión a lo planteado por Álvarez de Zayas (1997), como se citó en Tejera & Cardoso (2015), que tienen su basamento en el enfoque histórico cultural de Vigotsky, al decir que *“el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje constituye un aspecto fundamental, para el estudio de las habilidades comunicativas, por lo cual se hace necesario tener en cuenta los rasgos esenciales que lo tipifican, los principios que lo sustentan y los componentes que lo conforman”*. Hernández & De la Rosa (2018), plantean que existen cuatro grupos de métodos generales de entrenamiento en cuanto a las habilidades de comunicación:

El primer grupo de métodos se centra en la acción y se basa en la microenseñanza, que consiste en descomponer el contenido en pequeñas unidades fáciles de entender y de practicar, suele utilizar situaciones simuladas que proporcionan la sensación de seguridad en los participantes, ya que son controlables por ellos; se lleva a cabo con grupos reducidos, creando un contexto facilitador del aprendizaje; sus objetivos son de acción y se ofrece retroalimentación a los participantes de su actuación.

El segundo grupo de métodos se centra en la cognición y su objetivo es que los participantes reflexionen acerca de por qué y para qué se aplican las habilidades comunicativas a las diversas situaciones interpersonales que experimentan, y se basan en la teoría de la información y de la teoría constructivista del aprendizaje; desde estas perspectivas teóricas, el entrenamiento trata de integrar el conocimiento de la comunicación (qué), la adquisición de las habilidades (cómo) y la contextualización de las

mismas (a quién y dónde se comunica), así como generar un proceso activo de aprendizaje, de manera que los participantes contextualicen las habilidades adquiridas a diversas situaciones ya sus características personales.

El tercer grupo de métodos se centra en el componente emocional de la comunicación interpersonal y persigue que los participantes conozcan mejor sus propias motivaciones, emociones o sentimientos y su influencia en los otros; este tipo de métodos consigue que los participantes se impliquen y comprometan en su proceso de aprendizaje, compartiendo sus percepciones, actitudes y motivaciones.

El cuarto grupo de métodos se basa en la aplicación de la Tecnología de la Información y la Comunicación (tic) e incluye simulaciones de ordenador, sistemas expertos, sistema de video interactivo y teleformación. En general, las aproximaciones actuales integran estos métodos, de manera que los participantes se forman en destrezas, reflexionan sobre la comunicación, trabajan los aspectos emocionales y utilizan la tecnología de la información y la comunicación. (pp. 121-122)

Las habilidades comunicativas se desarrollan a través del vínculo académico-laboral, o sea, una vez que el estudiante pone en práctica esos conocimientos recibidos en el entorno educativo. Es por ello que se considera de suma importancia establecer un vínculo más estrecho entre los componentes antes mencionados con el fin de que los estudiantes puedan tener un desarrollo intelectual superior.

En este sentido, las universidades deben implementar estrategias donde empleen métodos que permitan a los profesores explotar las potencialidades del plan de estudios y de los estudiantes, a favor del desarrollo de capacidades que favorezcan la comunicación. Ello demuestra que, en las diferentes relaciones, pero fundamentalmente en el contexto pedagógico, el desarrollo de habilidades contribuye con los resultados académicos, mejora las relaciones interpersonales, eleva la satisfacción de los profesores e influye positivamente en el modo de actuación profesional.

Lo anterior demuestra la importancia del uso adecuado de la lengua materna en cualquiera de sus formas, tanto para transmitir conocimientos, como para expresar emociones, estados de ánimo o vivencias. El desarrollo de habilidades comunicativas también forma parte de la actitud que se tome ante la vida.

## CONCLUSIONES

A pesar de que mucho se ha investigado y se ha hecho en cuanto al desarrollo de habilidades comunicativas, se



considera que todavía persisten las limitaciones para que los estudiantes de la educación superior desarrollen habilidades comunicativas.

Una adecuada comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje depende de las habilidades que profesores y estudiantes tengan desarrolladas; los primeros con el objetivo de guiar a los estudiantes y poder llevar de manera más efectiva el proceso formativo, y los segundos con el objetivo de poder aprender y llevar los conocimientos adquiridos al contexto social.

El desarrollo de habilidades comunicativas dependerá de las destrezas del profesor para, de forma creativa, y a través de métodos modernos de aprendizaje, lograr que los estudiantes incorporen a su modo de actuación ese sistema de conocimientos, habilidades y valores, que luego influirán de manera positiva en su desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Coutín, G., & González Ramírez, C. E. (2007). El enfoque comunicativo y el desempeño profesional del profesor de Inglés en formación. *EduSol*, 7(21), 15-27.
- Aguirre, D. A. (2005). Reflexiones acerca de la competencia comunicativa profesional. *Educación Médica Superior*, 19(3).
- Albelais, T. M. (2015). Desarrollo de Competencias Comunicativas en los alumnos universitarios, tomando en cuenta su Estilo de Aprendizaje. (Tesis de maestría). Tecnológico de Monterrey.
- Almerich, G., Suárez, J., Díaz, I. & Orellana, N. (2020). Estructura de las competencias del siglo XXI en alumnado del ámbito educativo. Factores personales influyentes. *Educación XX1*, 23(1), 45-74.
- Bermúdez, L., & González, L. (2011). La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones. *Quórum académico*, 8(1), 95-110.
- Curbeira, D., Bravo, M. L. & Morales, Y. C. (2019). La formación de habilidades profesionales en la educación superior. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 426-440.
- Extremera Pacheco, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 6(2), 1-17.
- Hernández, C. M. & De la Rosa, C. M. (2018). Percepción de mejora de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios. *Revista de la Educación Superior*, 47(186), 119-135.
- Horrutiner Silva, P. (2006). Una nueva generación de currículos en la educación superior cubana. *Revista de la educación superior*, 35(138), 93-112.
- Jadán-Solis, P.Y., Zambrano-Rodríguez, A. A., & Becilla-Vera, M. L. (2019). [Desarrollo de habilidades comunicativas en estudiantes de la carrera de Comunicación Social. Luz](#), 17(1), 4-12.
- Monsalve Upegui, M. E., Franco Velásquez, M. A., Monsalve Ríos, M. A., Betancur Trujillo, V. L., & Ramírez Salazar, D. A. (2011). Desarrollo de las habilidades comunicativas en la escuela nueva. *Revista Educación Y Pedagogía*, 21(55), 189-210.
- Ortega, J. S. (2018). Desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes en el tránsito entre Educación Media y Educación Superior. (Tesis de especialización). Universidad Piloto de Colombia.
- Pinazo, D., Nos, E., & Agut, S. (2020). Comunicar en positivo o negativo en el activismo social. *Comunicar*, 28(62), 69-78.
- Rojas, M. M. & González, M. E. (2018). Las habilidades comunicativas en el proceso formativo del profesional de la salud. *Educación Médica Superior*, 32(3), 236-243.
- Ruiz-Bejarano, A. M., & Alastor, E. (2018). La organización de jornadas en el aula académica: Innovación docente y compromiso social universitario. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 12(1), 176-188.
- Tejera Concepción, J. F., & Cardoso Sarduy, M. A. (2015). (2015). Tratamiento de las habilidades comunicativas en el contexto universitario. *Revista Universidad y Sociedad*, 7 (3), 168-172.
- Valenzuela, F. A. (2020). La lectura crítica, una opción para el desarrollo de las habilidades comunicativas (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato.
- Van-Dijk, T. A. (2017). Análisis crítico del discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, (30), 203-222.
- Zaldívar, D. F. (2003). Psicología. Selección de textos. Editorial Félix Varela.