

EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DEL ESTUDIANTE DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RELACIONES PÚBLICAS

COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

AUTORES: Carlos Intriago Macías¹

Ned Quevedo Arnaiz²

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: carlos.intriagomacias@gmail.com

Fecha de recepción: 22-03-2015

Fecha de aceptación: 15-05-2015

RESUMEN

Todo ciudadano debe poseer competencias mínimas para desarrollarse en la sociedad, entre ellas están las comunicativas, que son muy importantes para aquellos que ejercen los servicios en contacto directo con la población: los que educan y los que informan. Muchas relaciones se modifican por las cambiantes condiciones del mundo tecnológico que crean nuevas competencias y habilidades para cada profesional. El objetivo del trabajo es explicar el proceso formativo en la especialidad Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas para el desarrollo de la competencia comunicativa profesional en la formación del comunicador social. Para alcanzar los resultados se han utilizado diferentes métodos para saber la particularidad del problema. Para el desarrollo de la investigación han sido métodos fundamentales los siguientes: análisis y síntesis, inductivo-deductivo y el método sistémico funcional. Además de los métodos empíricos que contribuyen a obtener datos relevantes para el desarrollo del presente estudio.

PALABRAS CLAVES: comunicación social; competencias comunicativas; competencias profesionales; proceso formativo.

DEVELOPMENT OF COMMUNICATION SKILLS OF STUDENT FROM ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND PUBLIC RELATIONS CAREERS

ABSTRACT

Every citizen should possess minimum competences to be developed in society; among them the communicative ones are very important for those that provide some services in direct contact with the population: those that

¹ Abogado. Master en Ciencias. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.

² Doctor en Ciencias Pedagógicas. Profesor Titular. Universidad de Camagüey. Camagüey, Cuba.

educate and those that inform. Today, many relations are modified for the changing conditions of the technological world that creates new competences and abilities for each professional. This paper's objective is to explain the formative process in the specialty Organizational Communication and Public Relationships to develop the professional communicative competence in the formation of the social communicator. To reach the results different methods have been used to know the problem's singularity. For that reason, the research has used as fundamental methods the following: analysis and synthesis, inductive-deductive and the functional - systemic method. In addition to the empiric methods that contribute to obtain outstanding data for the development of the present study.

KEYWORDS: Social communication; communicative competences; professional competences; formative process.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un derecho social de todos los hombres. Por eso, en el 2012 en Ecuador, se inició el proceso de aprobación de una ley sobre comunicación que promulga el ejercicio de los derechos a la comunicación establecidos constitucionalmente en el artículo 384 sobre comunicación social, que asegura el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalece la participación ciudadana. Con lo que se crea un sistema conformado por las instituciones, actores públicos, las políticas y normativas y los actores privados, ciudadanos y comunitarios para que los pobladores estén debidamente informados y así gozar de mejoras para la comunicación asertiva en cualquier intercambio social. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Todo ciudadano debe poseer competencias mínimas para desarrollarse en la sociedad, pero entre las competencias que permiten ese desarrollo están las comunicativas, que para algunas profesiones son más importantes que otras, como para aquellos que ejercen los servicios en contacto directo con la población, los que educan y los que informan. Hoy, muchas relaciones se modifican por las cambiantes condiciones del mundo tecnológico que abren nuevas competencias y habilidades para cada profesional.

Hoy, los jóvenes universitarios aprenden mucho más, y más vívidamente, de sus amigos, compañeros y de los medios de comunicación de masas, y eso se debe tener presente y utilizarlo en las instituciones universitarias e investigativas porque según García Márquez "se enseña muchas cosas útiles para el oficio pero muy poco del oficio mismo." (García Márquez 1996, citado por María I. Punín)

El reto de la Educación es por tanto que el sistema educativo universitario siga avanzando en la búsqueda de modelos pedagógicos eficaces y eficientes, que lleven hacia una educación que no sea de ojos vendados,

unidireccionales e impositivos. La reflexión al interior del hecho de enseñar y aprender, permite un crecimiento integral del docente y del alumno, enriquecimiento que favorece el desarrollo del conocimiento, es génesis del proceso investigativo, mayor generación de información, y todo ello permite que la práctica educativa se convierta en praxis pedagógica, para encarar las demandas educativas del tercer milenio. Este tipo de desempeño es una respuesta contundente a los retos generados en procura de niveles óptimos de calidad y excelencia académica. Pero sucede que a los requerimientos sociales se contraponen a las necesidades individuales de cada sujeto.

Los estudiantes de Comunicación Social deben en el proceso formativo convertirse en actores que hacen uso de la tecnología para la comunicación, de la palabra para persuadir y convencer, pero a su vez deben convertirse en transmisores de actitudes y emociones para la interrelación comunicativa que permitan tanto la persuasión y convencimiento de otros como la de uno mismo.

Es objetivo, pues, de este trabajo explicar un modelo que permita examinar el proceso formativo en la especialidad Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas para el desarrollo de la competencia comunicativa profesional en la formación del comunicador social. Para alcanzar los resultados se han utilizado diferentes métodos para saber la particularidad del problema. Por eso, para el desarrollo de la investigación son métodos fundamentales los siguientes: Análisis y síntesis, Inductivo-deductivo y el Método sistémico funcional. Además de los métodos empíricos que contribuyen a obtener datos relevantes para el desarrollo del presente estudio.

DESARROLLO

Por comunicación social se hace referencia normalmente al contenido que brindan los medios de comunicación como diarios, radios, televisión e Internet para crear la opinión pública. Pues la comunicación como proceso siempre ha tenido un contenido social entre los seres humanos. La ciencia que se encarga de su estudio se centra en los modos sociales de interrelación y los modos de construcción, transmisión y percepción de la información como objeto cultural, con sus reglas y códigos propios de la interacción y la retroalimentación.

La Sociología de la comunicación es una rama de la Sociología General que se dedica al estudio de todos los alcances que los medios de comunicación masivos (radio, cine, televisión internet...) ejercen en las relaciones socioculturales del hombre moderno en el proceso de comunicación y como ciencia es sustento en la formación de los profesionales de la comunicación.

Uno de los profesionales de la comunicación es el comunicador social (en algunos países el Periodista o Licenciado en Comunicación Social) que se

forma como poseedor de gran fluidez y propiedad para expresarse oralmente o por escrito, mediante lo gráfico y, muy especialmente, a través de los medios audiovisuales tales como: videos, documentales, comerciales, dramatizados y noticieros. Este profesional debe poseer capacidad de síntesis y análisis para describir la realidad presente y futura del hombre y la sociedad y ser abierto a los avances en el campo comunicacional.

Se sabe que el contexto general donde se desenvuelve el comunicador es de índole cultural, político-económico y social, lo que se refleja en cualquiera de las formas particulares de expresarse, ya sea familiar, académico o laboral; luego, el contexto influye en las distintas consecuencias que la comunicación tiene sobre los grupos sociales y los individuos, más aún cuando los medios de comunicación se erigen como el quinto poder mundial que penetra hoy millones de mentes en cualquier país.

De la prodigalidad de relaciones entre los hombres y de estos con la tecnología del siglo XXI se derivan nuevas competencias para la sociedad en general y para los profesionales en particular, porque debe entenderse que, en una sociedad compleja la evolución de la universidad no puede observarse, mucho menos concretarse, desde la comunicatividad simple que integra los procesos de comunicación tradicionales entre la universidad y la sociedad. Nuevos horizontes deberán abrirse, y podrán ser interpretados como una prolongación de las relaciones causales: en todas las explicaciones causales había que tomar en cuenta tanto los factores internos como los externos. Desde tal perspectiva, hasta que la estructura societal no cree las condiciones suficientes para tolerar e impulsar la autonomización o el perfeccionamiento de la Universidad, estos procesos no podrían ser posibles ni normativa ni fácticamente. (Luhmann, 1998: 34)

En las últimas décadas los estudios sobre la problemática de la enseñanza-aprendizaje de la Sociología de la comunicación se han enriquecidos considerablemente con la incorporación de variables de tipo afectivo y socio-culturales a los estudios investigativos desde la formación de competencias para este estudiante.

Estas perspectivas no niegan la naturaleza cognitiva del aprendizaje, pero señalan que el factor cognitivo no es el único participante en el aprendizaje, pues es un proceso compartido con el mundo afectivo y el contexto del sujeto que aprende. Ese mundo compartido lo muestra el individuo mediante su competencia general o las competencias particulares según sean sus relaciones.

La competencia general presupone el desarrollo de la labor eficiente del profesional haciendo uso de los conocimientos científicos, teniendo en cuenta sus funciones que son concretadas a través de habilidades que debe poseerse para el cumplimiento de las tareas que desarrolla dentro de su

campo de acción, mostrando actitudes que faciliten su condición social y valores para reforzar su relación y desarrollo dentro de una sociedad dada.

El Comunicador Organizacional y Relacionista Público, es un profesional que desempeña un papel muy activo en la sociedad, por ello, su formación se dirige a alcanzar los fines profesionales que establece el currículo de forma incisiva:

- “Administrar la comunicación interna y externa para crear un clima de eficiencia y una imagen favorable.
- Manejar el liderazgo de la comunicación en las organizaciones, con profesionalismo y sentido ético.
- Dominio cultural, legal administrativo y de relaciones, orientando en la búsqueda de soluciones frente a los conflictos sociales.
- Manejo eficiente de la redacción de géneros periodísticos, fomentando y fortaleciendo una cultura de paz y respeto a los derechos de la naturaleza.
- Investigación de la opinión pública.” (V. Barrezueta Pico, 2011: 2)

La carrera está orientada a desarrollar competencias de manera que los futuros licenciados en Ciencias de la Comunicación, Mención CORP, puedan desempeñarse con sólidas bases éticas, científicas, tecnológicas, profesionales y humanas, a la par que satisfagan el derecho ciudadano a ser informados de manera oportuna, con veracidad de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general y con responsabilidad ulterior como comunicadores sociales para que satisfagan las necesidades en este campo que la sociedad manabita tiene.

De allí que el objetivo está encaminado a “formar profesionales de la comunicación dotados de un pensamiento científico, analítico y crítico, con fundamentación ética, competencias y habilidades en la comunicación mediática y en el uso de las modernas tecnologías de la información que, a más de ser un mediador de los hechos noticiosos tenga la capacidad para interpretar adecuadamente la realidad social de manera que pueda comprender y ejercer en debida forma el derecho a la información considerando que la comunicación es una profesión de saberes y experticias de singular relevancia comprometida con el desarrollo humano y ecológico de la región, del país y del mundo.” (V. Barrezueta, 2011: 4)

Por eso el perfil de egreso por competencias comprende que: el graduado tendrá competencias genéricas como su capacidad de comunicación oral y escrita, capacidad de abstracción, análisis y síntesis, habilidades para buscar procesar y analizar información procedente de fuentes diversas, habilidad en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, capacidad

de trabajo en equipo, responsabilidad social y compromiso ciudadano, capacidad de aprendizaje y actualización permanentes y compromiso ético.

Por eso, de las competencias más comunes de estos profesionales se destaca su competencia comunicativa, que proviene de la combinación de los términos competencia y comunicación ampliamente utilizados dentro de la didáctica, la pedagogía y ciencias para la conformación del acto formativo de los jóvenes dentro del escenario escolar, pero que en el caso universitario es relevante al no solo dotarlo de conocimiento científico sino prepararlo para el desarrollo de su labor en su esferas de actuación al resultar egresado de dicha institución. (N. Rodríguez, 2011)

El proceso formativo es uno de los más estudiados por los investigadores sociales, sobre todo por los que ejercen su práctica en el campo educativo. Este es un proceso que tiene muchas acepciones según la posición que se asume.

La formación es el proceso mediante el cual una persona o grupo de ellas, "...configuran una perspectiva diferente de los contenidos, procedimientos y actitudes que ya conocían o habían adquirido previamente. Esta perspectiva le permite tomar decisiones fundamentadas en todo aquello que conocen o han podido elaborar. Decimos entonces que estas personas han llevado a cabo un proceso de aprendizaje." (P. Moreno, 2002, 7) Indudablemente, este concepto equipara la formación y el aprendizaje, lo cual no es totalmente acertado; pero si presentan relación uno con el otro, pues la formación conduce al sujeto en su aprendizaje y este a su vez contribuye al enriquecimiento formativo con nuevos conocimientos, competencias y capacidades en el sujeto.

En este trabajo se asume la formación como un proceso sistémico, consciente, esencial en el desarrollo humano, que presupone la formación del profesional desde las competencias profesionales y sociales, que incluyen los conocimientos, habilidades, actitudes y valores. (Homer, 2000 M. Veliz, 2004) De esta forma, el concepto está relacionado con la necesidad de preparar al hombre para actuar y pensar desde la interrelación con otros en su profesión y su vida social, o sea que el hombre pueda ser capaz de transformarse a sí mismo y a la sociedad, porque este proceso es el que prepara al hombre para la vida. (C. Álvarez de Zayas, 1999)

Según el programa de formación de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), que es una de las que más ha avanzado en la formación del comunicador social y que sirve de punto de partida para el presente modelo del Comunicador Organizacional y Relacionista Público, se infiere que el nuevo profesional será un líder capaz de planificar, ejecutar y dirigir proyectos que vinculen comunicación, educación y desarrollo, y que tendrá las siguientes competencias específicas:

- Distinguir la visión general, teórica y práctica sobre la comunicación y los medios de comunicación; utilizando las TIC´s bajo los parámetros de la educomunicación.
- Distinguir lo esencial de los fundamentos de la historia de la comunicación y su implicación en el mundo actual.
- Utilizar el lenguaje audiovisual en los procesos de preproducción, producción y postproducción para elaborar productos comunicacionales.
- Aplicar destrezas de locución radial y televisiva en medios de comunicación.
- Identificar la importancia de las relaciones públicas y su vinculación con el mundo de la comunicación, Redes Internacionales y globalización.
- Relacionar la Educación y Comunicación para analizar de manera crítica y reflexiva el rol de los medios.
- Aplicar destrezas cognitivas para la redacción, investigación periodística y periodismo digital.
- Construir estrategias de comunicación publicitaria, imagen corporativa, mercadeo y relaciones públicas para el desarrollo de planes de comunicación organizacional.
- Analizar críticamente los procesos de consolidación de la opinión pública y la participación de los medios en la formación de criterios comunicacionales.
- Aplicar la normatividad jurídica que regula el ejercicio de la comunicación social, conceptos claves de legislación y principales aspectos de la Constitución Política del Estado.

Aunque las competencias específicas son amplias, en la formación del comunicador social hay una gran dosis del perfil del periodista y habrá que incidir en su acercamiento a la acción e interacción directa con otras fuerzas de la sociedad para relacionarse mucho más con la opinión pública y la comunicación social. De allí que su campo ocupacional está enfocado a las siguientes esferas ocupacionales:

- El futuro profesional de la Comunicación Social podrá trabajar en calidad de reportero, editorialista, editor y/o consultor de medios tradicionales y nuevos medios de comunicación.
- Está capacitado para desempeñarse como productor, realizador y guionista de producciones audiovisuales.
- Podrá desempeñarse como Relacionista Público y gestor de nuevos procesos comunicativos en instituciones de todo orden.
- El Comunicador Social de la UTPLE tendrá una formación multidisciplinaria, capaz de participar en procesos de asesoría de imagen, política y otros procesos de educomunicación.

Nuevamente, la UTPL en el campo ocupacional no ha considerado que el comunicador social y relacionista público sea un profesional que deberá incidir mucho más en la sociedad con el trabajo persuasivo, en la labor cara a cara, en el convencimiento de la acción educativa pero bien delimitada para no repetir a otros actores sociales. En cuanto al Perfil Profesional que está profesión permite están las siguientes posibilidades:

- Planificar, elaborar y evaluar mensajes eficientes, creativos y transformadores de acuerdo con los diferentes contextos comunicacionales, con especial hincapié en los ámbitos rurales y comunitarios, predominantes en la Zona Norte del país.
- Recopilar, administrar y emitir información, considerando el contexto sociocultural y económico de la sociedad, a nivel provincial, nacional e internacional.
- Aplicar creativa y eficientemente géneros y formatos periodísticos en los distintos productos de la comunicación.
- Manejar profesionalmente recursos e instrumentos tecnológicos de medios de comunicación, para producir mensajes en prensa, radio y televisión y productos digitales.
- Desempeñarse como comunicador institucional en entidades públicas y privadas.
- Diseñar, proponer, y aplicar estrategias y políticas comunicacionales en sectores públicos y privados que busquen el desarrollo de la Zona Norte del país, democratizan la comunicación y transformen la realidad, movilizandoy asesorando a los actores y sectores involucrados en procesos educativos, económicos, sociales, culturales y recreativos.

El comunicador graduado asumirá un compromiso con la búsqueda de la verdad, conocerá los fundamentos de la ciencia, la historia de la localidad, las competencias necesarias para desarrollar armónicamente su comunicación que le permitirán comprender los hechos en la sociedad, evidentemente dominará las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar el desarrollo social de la comunidad y convertirse en un gestor de nuevos procesos comunicativos en las instituciones, ONG's y otras organizaciones sociales, lo que hará a este profesional un líder social para la comunicación, educación y desarrollo de toda la sociedad.

Por todo lo mencionado este profesional deberá no solamente desarrollar su esfera cognitiva sino además su esfera afectiva por lo que sus características personales deben contemplar en el desarrollo de sus competencias la posibilidad de:

- analizar y sintetizar en forma objetiva la realidad política, social y cultural de una sociedad.

- comprender los procesos lingüísticos para comunicar, y ser capaces de percibir y evaluar los alcances y funciones de la comunicación masiva en las áreas del que hacer social para difundirlos a través de los medios de comunicación de masa, prensa, radio, cine y televisión, entre otros.
- aplicar instrumentos y técnicas operacionales de la publicidad y las relaciones públicas, para influir en las actitudes y comportamiento de la sociedad.
- entender el desarrollo científico y técnico para desempeñarse con efectividad en las distintas áreas esenciales del comunicador, y aplicándolas en su labor social.
- desarrollar la sensibilidad y consciencia de los roles sociales que le demanda la sociedad como sistema.
- actuar conforme a los principios éticos y profesionales, que le permitan tener una visión clara de la realidad social, económica y política del país, para solidarizarse con las necesidades de la sociedad en general.
- ser éticamente responsables y profesionales.
- poseer una sólida conciencia moral y respeto a su profesión.

Todas las características aquí formuladas permitirán al estudiante, de la especialidad Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas, el desarrollo de la competencia comunicativa profesional como comunicador social, lo cual potenciaría la formación de un profesional más capaz para enfrentar los retos sociales cada vez más acrecentados en el presente siglo de cambios tecnológicos y de códigos comunicativos.

El desarrollo de la esfera afectiva y la esfera cognitiva de este profesional indica que su especificidad estará propiamente en la comunicación y cómo la emplea para realizar su labor con efectividad, en un mundo que se conforma cada día más tecnológico y más cambiante, pero que necesita profesionales que compartan y actúen con la sensibilidad requerida en la sociedad para que esta avance.

El comunicador social se ha de convertir en paladín de la verdad de su comunidad y el transformador de los preceptos comunicativos más retrógrados en revolucionarios, basados en fundamentos de la ciencia, la historia local e internacional, y las características propiamente humanas y del entendimiento de las personas, que le permitan el desarrollo de competencias comunicativas – profesionales desde su formación en la especialidad de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas para luego desplegarlas en la comunicación con mayor acierto.

CONCLUSIONES

Los estudiantes de Comunicación Social en el proceso formativo se deben convertir en actores sociales, los cuales hacen uso de la tecnología para la comunicación, personas sensibles que logran infundir sentimientos positivos para la interrelación comunicativa en la sociedad.

Es por eso que al analizar el proceso formativo en la especialidad Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas hay que prestarle atención al desarrollo de la competencia comunicativa como parte de la formación profesional del comunicador social y velar que su formación le permita cumplir con el encargo social de este profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez de Zayas, C. (1999) *La escuela en la vida*. Didáctica. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
- Azam Zanganeh, Lila (2008) Interview: Umberto Eco, *The Art of Fiction* No. 197. *The Paris Review* Summer 2008. No 185. En <http://www.theparisreview.org/interviews/5856/the-art-of-fiction-no-197-pauleacute-baacutertoacuten>
- Barrezueta Pico, Vicenta. (2011) *Mesocurrículo de la Carrera de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas, 2011-2012*. Material impreso, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Constitución de la República del Ecuador (2008) Ecuador.
- Eco, Umberto (2010) *El Cementerio de Praga*. Editorial Lumen. Barcelona. ISBN: 9788426418685.
- Luhmann, Niklas (1998), *Complejidad y modernidad. De la unidad a la diferencia*, Editorial Trotta, España.
- Moreno, Pilar María (2002) *Diseño y Planificación del aprendizaje*. Biblioteca Daniel Cosío Villegas. Curso de formación de formadores de usuarios.
- Orozco Gómez, Guillermo (1990) *La formación de profesionales en comunicación: dos perspectivas en competencia*. En: *Las Profesiones en México* No. 5: Ciencias de la Comunicación. México, Editorial UAM-X.
- Orozco Gómez, Guillermo (2007) *Comunicación social y cambio tecnológico: un escenario de múltiples desordenamientos*. En *Sociedad Mediatizada*. España-Barcelona. Editorial Gedisa.
- Punin, María I. (2012) *Análisis de la formación de Comunicadores Sociales en el Ecuador*. Casos: Universidad Central del Ecuador, Universidad del Azuay y Universidad Técnica Particular de Loja. Universidad de Santiago de Compostela. Facultad de Ciencias de la Comunicación.
- Rodríguez Ruíz, Noel (2011) *Caracterización de la competencia comunicativa a partir de la profesional pedagógica*. Cuadernos de Educación y Desarrollo. Vol 3, N° 25
- Tobón, Sergio (2006). *Aspectos básicos de la formación basada en competencias*. Talca: Proyecto Mesesup.
- Universidad Técnica Particular de Loja (2003) *Sistema educativo basado en competencias a través de créditos académicos UTPL-ECTS*. Escuela de Comunicación Social.