

MODELO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Autores:

Dr. Carlos Dámaso Intriago Macías

Email: carlos.intriagomacias@gmail.com

Dra. Matilde Josefina Flores-Urbáez

Email: floresurbaez8@gmail.com

Lic. Dúval Ernesto Intriago Zambrano, Mg.

Email: intriago.ernesto@gmail.com

Institución: Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Universidad de Zulia-Venezuela, Universidad San Gregorio de Portoviejo

Resumen

El objetivo de esta investigación es diseñar un modelo de formación y desarrollo de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional. Utilizando el método dialéctico, el modelo se construyó sustentándose en el análisis en las categorías Formación del profesional; Formación y desarrollo en competencias profesionales y Gestión de la comunicación institucional. Se sintetizó en tres subsistemas: el primero, con una función instruccional que consideró la cultura de la gestión organizacional; el segundo, explicó el desarrollo personal para establecer relaciones empáticas y estratégicas con los públicos y la institución en diferentes contextos. Con el tercer subsistema se definió la filosofía de la formación del profesional para la gestión de la comunicación institucional. Se tiene como principal resultado la construcción de un modelo de formación y desarrollo de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional y las relaciones que éste devela, como la cualidad sinérgica de orden superior y la integralidad formativa para la gestión –profesional- de la comunicación institucional. Se concluye que la formación y desarrollo de la competencia profesional en estudio, precisa de teoría pedagógica con fundamento en las dimensiones del proceso de formación del profesional, un enfoque sistémico y sistemático operacionalizado a partir de los saberes instruccionales, procedimentales y actitudinales que garanticen dicha formación y desarrollo en el desempeño.

Palabras clave: Comunicación institucional, gestión de la comunicación institucional, competencia profesional.

INTRODUCCIÓN

La crisis económica mundial está teniendo una repercusión en el desempleo. En todo el mundo, un joven de cada ocho está buscando empleo. La población joven es numerosa y está creciendo. El bienestar y la prosperidad de los jóvenes dependen más que nunca de las competencias que la educación y la capacitación pueden ofrecerles. No satisfacer esta necesidad es una pérdida de potencial humano y de poder económico. Las competencias de los jóvenes nunca han sido tan vitales (UNESCO, 2012). La cifras de la última Encuesta de Competencias Profesionales aplicada en 2014 por el Centro de Investigación para el Desarrollo A.C. (CIDAC), indican, por un lado, que 9 de cada 10 vacantes para profesionales jóvenes no son cubiertas por falta de competencias en los candidatos. Además, en encuesta realizada a 499 empresas mexicanas, los resultados arrojaron que las cinco competencias específicas más importantes para las áreas de Recursos Humanos a nivel nacional son: conocimiento básico sobre el manejo de equipo y maquinaria; capacidad de negociación y resolución de conflictos; conocimientos sobre administración de proyectos; conocimientos sobre reclutamiento y comunicación oral en español (Fundación Unam, 2014).

Al respecto, señala Delors (1996), imprime un vuelco a la noción de calificación del profesional para dar paso a la de competencia que combina la calificación propiamente dicha, adquirida mediante la formación técnica y profesional, el comportamiento social, la aptitud para trabajar en equipo, la capacidad de iniciativa, la de asumir riesgos, la de comunicarse y de trabajar con los demás (Delors, 1996). De lo anterior se colige que, el diapasón que cubre la comunicación como competencia transversal potenciada -en este siglo de la información y la comunicación- se encuentra ampliamente fundamentado en la literatura acreditada. De allí que no se deje asir a una definición determinada, sino que, se constituya en un área en la que confluyen estudios lingüísticos, psicológicos, pedagógicos, culturoológicos, comunicológicos, pedagógicos, así como nuevas ramas nacidas de conexiones transdisciplinares que desembocan en la neurolingüística, la sociolingüística, la comunicación educativa, la comunicación institucional, entre otros.

La comunicación, como mediación, implica un proceso de semiotización del mundo fenoménico (Eco, 1989 citado por Vidales, 2009), el cual atraviesa toda la formación del hombre. En tal sentido, y por la índole de su papel en la aprehensión de la realidad, en el crecimiento personal y la interacción social que a través de ella se genera, se le reconoce como una competencia del siglo XXI (Banco Internacional de Desarrollo, 2016).

La comunidad internacional, incluida la Organización de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo, CINTERFOR, Proyecto Tuning, el Proyecto Alfa Formación, la UNESCO (2017), destacan cada vez más el papel que la comunicación puede desempeñar en el empoderamiento de las personas para influir sobre las decisiones que afectan sus vidas, que ha dado lugar, por ejemplo, a la llamada comunicación para el desarrollo, al tiempo que, como proceso social y humano se constituye en instrumento imprescindible para fomentar el diálogo entre las comunidades y los responsables de la adopción de decisiones locales, nacionales y regionales, políticas y programas, así como la organización, dirección y control de la interacción personal e institucional (Solano, 2008).

Como señala Delors (1996), el siglo XXI ofrecerá recursos sin precedentes tanto a la circulación y al almacenamiento de información como a la comunicación, con lo cual, queda subrayado, el papel de la comunicación, *per se*, en el entramado de la formación del hombre de este siglo en cuanto a lo que el propio Delors ha denominado aprender a conocer, es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión; aprender a hacer, para poder influir sobre el propio entorno; aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; por último, aprender a ser.

De allí que el objetivo de esta investigación sea diseñar un modelo de formación y desarrollo de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional. Utilizando el método dialéctico, el modelo se construyó de la siguiente manera: se centró el análisis en las categorías Formación del profesional; Formación y desarrollo en competencias profesionales y Gestión de la comunicación institucional. Se sintetizó el modelo en tres subsistemas: el primero con una función eminentemente instruccional que tomó en cuenta la cultura de la gestión organizacional; la función del segundo, explica el desarrollo personal para establecer relaciones empáticas y estratégicas con los públicos y la institución en diferentes contextos; finalmente, con el tercer subsistema, de carácter eminentemente procedimental, se definió la filosofía de la formación del profesional para la gestión de la comunicación institucional.

DESARROLLO

1. Modelo de formación y desarrollo de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional

Desde el punto de vista pedagógico general se precisa que, el modelo en cuestión tiene su anclaje en la formación del profesional como un todo, de manera que, es una respuesta que no solo se sustenta en los contenidos de asignaturas aisladas, en un proceso complejo de formación y desarrollo de saberes que permiten respuestas

idóneas e integrales a situaciones y problemas que tienen su referente en la realidad para la que se prepara al profesional.

El modelo desde el punto de vista estructural, subsume los pilares en que ha sido definida la formación del profesional del siglo XXI en cuanto a lo instruccional, lo procedimental y lo actitudinal. Asimismo, se considera que, con las adecuaciones necesarias, puede dar respuesta en los contextos universitarios específicos a las imprescindibles soluciones que debe dar el profesional a nivel local, regional y nacional, al proceso de gestión de la comunicación institucional. El modelo, además, se constituye en una guía pedagógica y un reto para la formación continua del profesional de la comunicación.

A partir de los sustentos arriba tratados, se considera que la formación y desarrollo de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional integra saberes en el orden de la cultura semántico semiológica del proceso comunicacional, saberes en el orden actitudinal que develen a nivel afectivo y personal una dialógica estratégica e inclusiva y saberes procedimentales, en el orden de las mediaciones corporativas en contexto. El modelo de formación y desarrollo de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional en estudiantes de comunicación organizacional contiene la teoría pedagógica y su propuesta instrumental de implementación (Ver figura 1).

El método sistémico estructural funcional explica los componentes estructurales identificables en subsistemas más amplios de los que puede abstraerse relaciones y funciones que guían la comprensión del proceso de formación y desarrollo de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional en estudiantes de comunicación organizacional, en particular, la cualidad sinérgica de orden superior Integralidad formativa para la gestión –profesional- de la comunicación institucional.

El subsistema procesos semiológicos de la interacción cultural en y para el público institucional, tiene una función eminentemente instruccional y toma en cuenta la parte de la cultura de la gestión organizacional así como los componentes motivacionales hacia el saber en gestión de la comunicación institucional para la generación consciente de necesidades en el conocer del estudiante, que permiten potenciar su orientación hacia la profesión.

En tal sentido, este subsistema asume el saber en cuanto a los códigos, los públicos, la proyección estratégica de la institución, entre otros nodos conceptuales que caracterizan el objeto de trabajo del profesional de la comunicación, al tiempo que toma en cuenta el saber individual de los estudiantes, sus estrategias, sus estilos, sus procedimientos, sus potencialidades para asumir la cultura de la gestión de la

comunicación institucional de forma reflexiva en cuanto al conocimiento del manejo del conjunto total de mensajes, portavoz de la información y la reputación corporativa que se intercambian en una institución.

Este subsistema (ver figura 2) es el de los procesos de construcción y deconstrucción de significados compartidos en contextos institucionales, concretos, con determinaciones históricas y sociales específicas. Este subsistema está compuesto los siguientes componentes:

Proceso de orientación motivacional intelectual.

Proceso de semiotización de la cultura organizacional

Proceso de problematización formativa en contexto.

Componente 1: Proceso de orientación motivacional intelectual se considera la base en que se forma y desarrolla el interés por una cultura de la gestión en comunicación. Expresa el proceso a través del cual se mueven los intereses de los estudiantes, de manera consciente, en función de direccionar su conocimiento en contexto, es decir, con los demás, en función de hacerse aptos para futuros desempeños.

Según el grado de motivación profesional que alcancen los estudiantes así serán los resultados en la práctica profesional. Esto depende, entre otros elementos esenciales, de la movilización del sujeto hacia la apropiación de estos saberes que exigen del dominio consciente de los objetivos de cada actividad profesional requerida para la gestión de procesos comunicativos institucionales y de la responsabilidad con que son aceptados los resultados obtenidos. Asimismo, la motivación intelectual recibe influencia del desarrollo de otros elementos de la personalidad de los estudiantes, como son el desarrollo de procesos autovalorativos, así como una elevada autoestima con marcado desarrollo de sí mismos.

Se consideran indicadores que evidencian este componente los siguientes:

- Compromiso profesional: Hace referencia a cómo se comparten los objetivos que se persiguen con cada actividad profesional e involucra al estudiante, de manera productiva, en su cumplimiento.
- Disposición para gestionar la comunicación institucional: Parte del interés por ofrecer soluciones, investigar y realizar todo lo necesario que requiere la solución de las complejas variables que intervienen en el proceso comunicativo institucional.
- Satisfacción emocional en la solución de los problemas comunicativos institucionales: El profesor debe darse cuenta si los estudiantes se sienten o no satisfechos con la profesión para la cual se forman, pues de los éxitos que se

alcancen en lo formativo y en la praxis de las pasantías dependen, en gran medida, del estado emocional de los que aprenden; de lo contrario, no se logra el esfuerzo que requiere la adecuada gestión de la comunicación institucional y lograr así una adecuada competencia profesional.

Componente 2: Proceso de semiotización de la cultura organizacional se relaciona con la manera en que los futuros profesionales de la carrera Comunicación Organizacional se apropian y construyen herramientas mediadoras entre el comunicador organizacional y la institución. Se parte de concepciones teóricas y experiencias prácticas, para el diagnóstico, ejecución, observación de acciones comunicativas institucionales integradas en planes y estrategias, se controla sistemáticamente su ejecución y se evalúan sus resultados a través de prácticas preprofesionales y actividades transdisciplinarias en general.

Se precisa revisar y evaluar sistemáticamente mediante procesos de control y valoración, el saber en gestión de la comunicación institucional in situ, esto es, orientar la actividad comunicativa institucional, para que sea productiva, reflexiva y evidente del “qué” cultura precisa la formación de un profesional competente, desde el vínculo con herramientas propias de la gestión de la comunicación en los ámbitos institucionales.

Sin embargo, al relacionar a los estudiantes con la actividad comunicativa institucional, se debe considerar el significado y la utilidad que tiene la cultura institucional en general y la comunicación en particular para la formación y desarrollo de un aparato categorial que no se desentiende de sentimientos y valores, que forman parte indisoluble del proceso formativo de la especialidad.

Es importante que los estudiantes encuentren significados y utilidad en los saberes adquiridos, y que sean capaces de relacionarlos con vivencias anteriores o con planes presentes y futuros de la vida profesional, por lo que un mismo saber está matizado por la individualidad en la diversidad. El significado y la utilidad de los saberes están determinados por la vinculación con la vida al abordar problemas reales del desarrollo comunicativo institucional, sus disfuncionalidades en los flujos, canales, mensajes, imagen corporativa, estado de las relaciones públicas, entre otros elementos propios de la gestión comunicativa institucional, en la que puede comprobar la veracidad de sus hipótesis, tomar decisiones, evaluar y ser evaluado, modificar patrones, modos de actuación, diseñar y poner en práctica diferentes procedimientos, autorregular, de manera crítica, su labor como futuro profesional de la comunicación organizacional, confrontar la teoría, experiencias y vivencias con lo académico-científico, y así enriquecerse y transformarse.

Se consideran indicadores que evidencian este componente los siguientes:

- Reemplazo o replanteamiento de las condiciones dadas en las acciones profesionales de la comunicación institucional.
- Formulación de hipótesis de trabajo sobre las causas que generan los problemas comunicativos institucionales.
- Determinación de las vías para el logro de una eficiente gestión comunicativa institucional.
- Valoración de la ejecución de acciones de carácter comunicativo institucional.
- Posibilidad de someter a juicio crítico los resultados de la actividad profesional.

2. Subsistema proceso de configuración de una emocionalidad inclusiva, ética y abierta al diálogo con los públicos

Este subsistema tiene como función el desarrollo personal para el establecimiento de relaciones empáticas y estratégicas con los públicos y la institución en diferentes contextos, en el sentido que lo ha hecho notar cuando asevera que todos los públicos son estratégicos e interesantes sean o no “interesados”, lo cual evita una actitud discriminatoria y dañina a la interacción en la institución (Ver figura 3).

En tal sentido, este subsistema responde esencialmente a la formación y desarrollo actitudinal del profesional para cumplir funciones de regulación de las interacciones entre diferentes niveles jerárquicos de la institución, el desarrollo de la motivación y sensibilización hacia el logro de objetivos sociales, así como la toma de decisiones, que pueden resumirse en un saber actuar en los distintos contextos de forma reflexiva y con sentido.

En el proceso formativo de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional existe un ir y venir dialéctico entre la mismidad y la otredad que precisa, para el caso del futuro comunicador organizacional, el apego desde el punto de vista formativo, al cómo lo instruccional debe potenciar el desarrollo de sentimientos, intereses, motivos, valores y comportamientos apropiados y responsables para afrontar desafíos en contextos institucionales únicos. Tiene como base la autonomía del estudiante, su autoestima y su proyecto ético de vida; teniendo los requerimientos específicos del contexto en continuo cambio, con autonomía intelectual, conciencia crítica, creatividad y espíritu de reto.

Las prácticas pre-profesionales y las pasantías de los estudiantes en instituciones u organizaciones se constituyen en espacios formativos imprescindibles en la concreción de actividades que develan el vínculo instrucción - educación, de lo que se deriva, la necesidad de favorecer esta perspectiva desde la planeación curricular hasta las acciones formativas propiamente dichas.

Este subsistema, articula de manera directa y por coordinación con el subsistema Definición de procesos semiológicos de la interacción cultural en y para los públicos institucionales, en una presuposición dialéctica y solidaria que recuerda la diada: saber y ser, competente.

3. Subsistema proceso de proyección- implementación estratégica consciente de mediaciones corporativas.

Este subsistema tiene una función eminentemente procedimental y define la filosofía de la formación del profesional para la gestión de la comunicación institucional, de ahí que esté involucrada la solución de problemas en situaciones reales cuyo control tiene lugar a partir de la evaluación de los desempeños de dicho profesional asimismo está vinculado, y concreta, la aplicación de saberes instruccionales y actitudinales en la solución de problemas de la realidad a partir del principio, estudio – trabajo, lo cual corrobora los criterios de Tobón en cuanto a la integración de saberes en el desempeño, como parte de las características del enfoque en competencias

CONCLUSIONES

El modelo de formación y desarrollo de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional lo distingue su conjunto teórico hacia los saberes caracterizadores de la formación en competencias en general y la especificidad de los componentes, subsistemas estructurales y funciones de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional.

Los subsistemas develados e identificados como: Definición de procesos semiológicos de la interacción cultural en y para los públicos institucionales, Proceso de configuración de una emocionalidad inclusiva, ética y abierta al diálogo con los públicos, Proceso de proyección – implementación estratégica consciente de mediaciones corporativas, establecen relaciones de complementariedad que permiten la integralidad formativa para la gestión –profesional- de la comunicación institucional, como cualidad sinérgica superior.

La gestión de la comunicación institucional se ubica en el centro de las competencias del futuro profesional de la comunicación organizacional y así se declara tanto en

planes de estudio como en la teoría relacionada con los desempeños de este profesional y las expectativas que sobre él se crean en las instituciones.

La formación y desarrollo de la competencia profesional gestión de la comunicación organizacional, precisa de teoría pedagógica con fundamento en las dimensiones del proceso de formación del profesional, un enfoque sistémico y sistemático operacionalizado a partir de los saberes instruccionales, procedimentales y actitudinales que garanticen dicha formación y desarrollo en el desempeño.

Aunque declarada en el Plan de Estudios la competencia profesional gestión de la comunicación organizacional, existen insuficiencia en su desarrollo a nivel teórico y orientación pedagógica hacia su formación y orientación, según se corrobora en la práctica a través de la utilización de métodos y técnicas del nivel empírico, que denotan la necesidad de investigar en su solución.

Se aporta un modelo de formación y desarrollo de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional y las relaciones que este devela, dentro de las que se distingue como cualidad sinérgica de orden superior: la integralidad formativa para la gestión –profesional- de la comunicación institucional.

La Estrategia pedagógica que permite la implementación del modelo teórico, fue aplicada teniendo en cuenta indicadores de desempeño y tareas profesionales en tres etapas. La valoración teórico-metodológica de los principales resultados científicos. La interpretación de los resultados alcanzados en el pre-experimento pedagógico fueron positivos y posibilitaron corroborar la efectividad preliminar de la estrategia pedagógica.

REFERENCIAS BIBLIOGRAICAS

Banco Internacional de Desarrollo (2016). Competencias del siglo XXI en Latinoamérica.

Recuperado de <http://www.iadb.org/es/temas/educacion/competencias-del-sigloxxi-en-latinoamerica,3130.html>

Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Informe a la Unesco de la Comisión

Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. Ediciones Unesco. Recuperado de: <http://neurofilosofia.com/wp-content/uploads/2012/12/Resumen-de-LA-EDUCACION-ENCIERRA-UN-TESORO.pdf>

Fundación Unam (2014). *La importancia de desarrollar competencias laborales*. Universidad

Autónoma de México. Recuperado de: <http://www.fundacionunam.org.mx/educacion/la-importancia-de-desarrollar-las-competencias-laborales/>

Solano, D. (2008). *Estrategias de comunicación y educación para el desarrollo sostenible*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura/Unesco. Fundación YPF. Japanese Fund in Trust. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001595/159531s.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura/UNESCO (2012). *Los jóvenes y las competencias: Trabajar con la educación*. Informe de Seguimiento de la EPT en el Mundo. París: Ediciones Unesco. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002180/218083s.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura/UNESCO (2017). <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002180/218083s.pdf>. Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo 2017-2018. Primera edición. París. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0026/002610/261016s.pdf>

Vidales, C. (2009). Semiótica, cultura y comunicación. Las bases teóricas de algunas confusiones conceptuales entre la semiótica y los estudios de la comunicación. *Razón y Palabra*. Volumen 14, número 66, enero-febrero. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/28259717_Semiotica_cultura_y_comunicacion_las_bases_teoricas_de_algunas_confusiones_conceptuales_entre_la_semiotica_y_los_estudios_de_comunicacion

ANEXOS

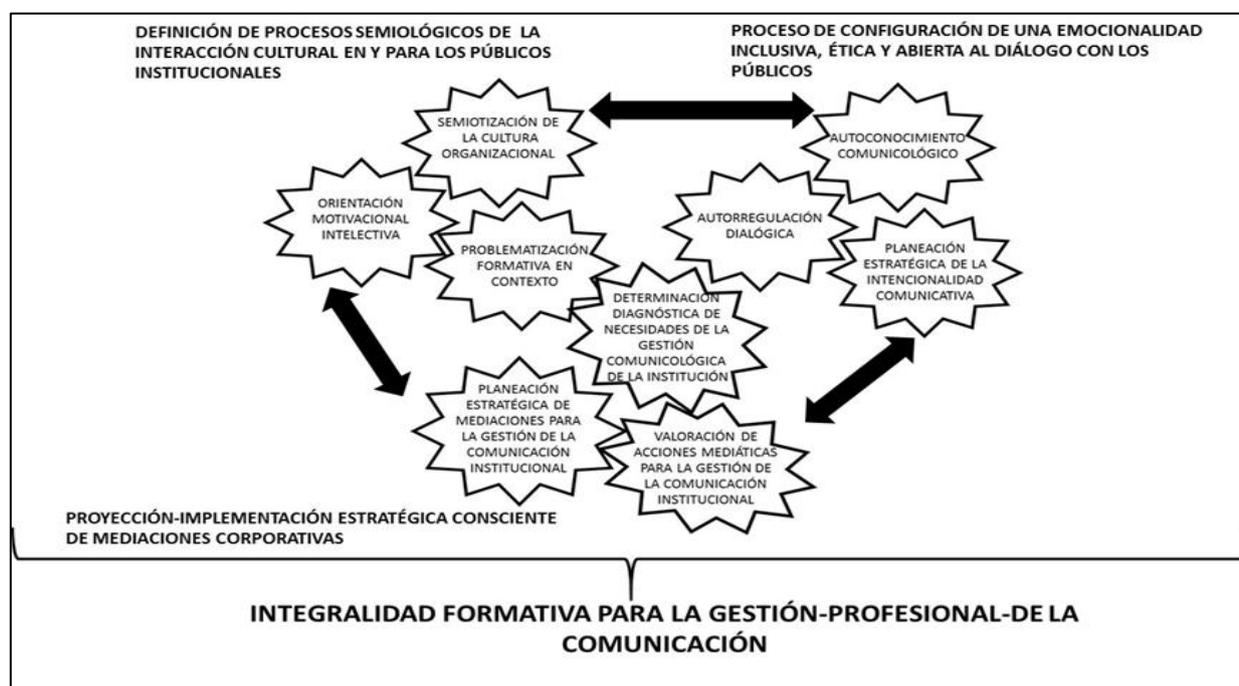


Figura 1 Modelo de formación y desarrollo de la competencia profesional gestión de la comunicación institucional.

Fuente: Elaboración propia



Figura 2. Subsistema procesos semiológicos de la interacción cultural en y para los públicos institucionales.

Fuente: Elaboración propia



Figura 3: Subsistema proceso de configuración de una emocionalidad inclusiva, ética y abierta al diálogo con los públicos.

Fuente: Elaboración propia

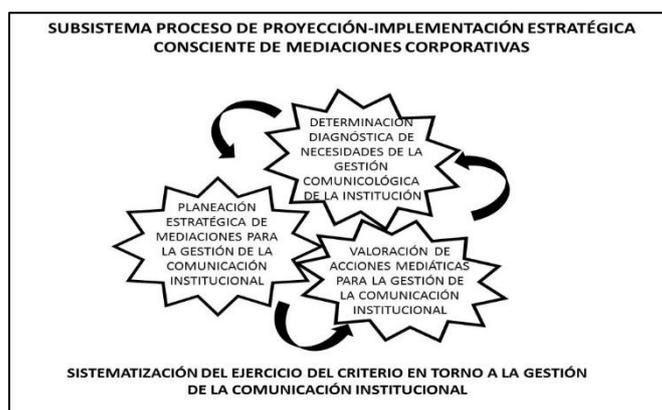


Figura 4: Subsistema proceso de proyección-implementación estratégica consciente de mediaciones corporativas.
Fuente: Elaboración propia