



UNAE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Maestría en:

Investigación en Educación

Concepción teórica-metodológica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo de una compañía acuícola ecuatoriana

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en Investigación en Educación

Autor:

Yajaira Michelle Hurtado Chiqui (0000-0002-9544-8136)

CI: 0930068838

Tutor:

PhD. Barrera Jiménez Ana Delia. (0000-0003-1369-4956)

CI: 0151367018

Azogues, Ecuador

21-septiembre-2024



Resumen:

En una compañía acuícola ubicada en el cantón Yaguachi se observaron desafíos significativos a los que se enfrentan sus colaboradores en torno a su desarrollo profesional, especialmente en el fortalecimiento de la comunicación en el área productiva. Esta investigación tiene como objetivo fundamentar una concepción teórico-metodológica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo de la empresa. Durante el diagnóstico se reveló que los colaboradores presentan dificultades en el desarrollo de la comunicación, no solo en su habilidad para escuchar y recibir información, sino también en su destreza para comprenderla y transmitirla de manera efectiva en diversos contextos laborales. La metodología cualitativa presenta un enfoque cualitativo y un estudio descriptivo con la participación de 20 colaboradores, conformada por 7 líderes de turno y 13 operadores líderes. Las técnicas de recolección fueron análisis documental, medición de competencias y grupo focal. A partir de estos hallazgos, se propone una concepción teórico-metodológica, evaluada por expertos, que está fundamentada en principios teóricos y metodológicos y que ofrece una guía práctica para desarrollar la competencia comunicativa en el personal operativo. Esta propuesta no solo describe los objetivos y metodologías necesarias, sino que es aplicable a otros contextos de educación no formal, lo que la convierte en una herramienta valiosa para potenciar la comunicación y el desarrollo de competencias. Se destaca que los resultados obtenidos pueden servir como base para diseñar e implementar programas de desarrollo y capacitación en comunicación.

Palabras claves: competencia comunicativa, desarrollo profesional, concepción teórica-metodológica



Abstract:

In an aquaculture company located in Yaguachi canton, significant challenges were observed in the professional development of its employees, particularly in strengthening communication, in the production area. This research presents a theoretical-methodological conception for developing communicative competence in the company's operational staff. The diagnostic process revealed that employees have difficulties in communication, not only in their ability to listen and receive information but also in their skill to understand and effectively transmit it in various work contexts. The qualitative methodology features a descriptive study with a sample of 20 employees, 7 shift leaders and 13 lead operators. The data collection techniques included document analysis, competence measurement, and focus groups. These findings present a theoretical-methodological conception evaluated by experts and is based in theoretical and methodological principles. It offers a practical guide for developing communicative competence in the operational staff. This proposal describes the necessary objectives and methodologies, and it is applicable to other non-formal education contexts. This proposal is a valuable tool for enhancing communication and the professional skills development. The results obtained can serve for designing and implementing communication development and training programs.

Keywords: communicative competence, professional development, theoretical-methodological conception

Índice del Trabajo

I.	Introducción	1
1.1	Descripción General y Específica del Problema.....	1
1.2	Formulación del Problema	6
1.3	Justificación de la investigación.....	9
1.4	Objetivos	11
1.4.1.	Objetivo General:	11
1.4.2.	Objetivos Específicos:.....	11
II.	Marco Teórico	13
2.1	Antecedentes.....	13
2.2	Fundamentos de la Comunicación Organizacional y su vinculación con la educación.....	20
2.2.1	Conceptualización y Definición de Comunicación	20
2.2.2	Desarrollo de la Comunicación como Competencia en la organización.....	24
2.2.3	Relación entre comunicación organizacional y prácticas educativas	25
2.3.	Competencia Comunicativa: Perspectivas Educativas y Organizacionales.....	27
2.3.1	Definición y componentes de la competencia comunicativa	27
2.3.2	Factores individuales y socioculturales que influyen en el desarrollo de la competencia comunicativa	29
2.3.3	Importancia de la competencia comunicativa en el Ámbito Laboral y Educativo.....	33
2.3.4	Implicaciones de la competencia comunicativa para el desarrollo profesional y educativo	34
2.3.5	Enfoques Pedagógicos para el Desarrollo de la Competencia Comunicativa en el Ámbito Laboral.....	36
III.	Referente Metodológico	37
3.1	Paradigma	37
3.2	Enfoque.....	38
3.3	Presentación de las fases de la investigación.....	39
3.4	Contexto.....	40
3.5	Métodos, técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información	41
3.5.1	Métodos Teóricos	41
3.5.2	Métodos Empíricos	41



3.5.3 Métodos Estadísticos	42
3.6 Operacionalización de las categorías objeto de estudio.	42
3.7 Diseño y aplicación de los instrumentos de recolección de información.	46
IV. Resultados de la Investigación	46
4.1 Resultados del análisis documental.....	46
4.2 Resultados de la aplicación del test.....	48
4.3 Resultados del grupo focal aplicado a los líderes de turno y operadores líderes	59
4.4 Triangulación de resultados	64
V. Propuesta de Intervención	68
5.1 Fundamentación de la Concepción Teórica Metodológica para el Desarrollo de la Competencia Comunicativa en el contexto laboral	68
5.2 Estrategias para el fomento de la competencia comunicativa en un entorno organizacional	72
5.3 Proceso de valoración de la propuesta por especialistas.....	76
Resultados de la valoración cualitativa	78
VI. Conclusiones	80
VIII. Referencias	83
IX. Anexos:.....	1

Índice de tablas

Tabla 1.....	43
Tabla 2.....	46
Tabla 3.....	49
Tabla 4.....	50
Tabla 5.....	52
Tabla 6.....	53
Tabla 7.....	55
Tabla 8.....	57
Tabla 10	8
Tabla 11.....	10



Índice de Figuras

Figura 1	40
Figura 2.....	76
Figura 3.....	2

I. Introducción

1.1 Descripción General y Específica del Problema

La experiencia profesional ha permitido establecer ciertas concepciones en torno al desarrollo de competencias, en general, competencias que permitan contribuir al progreso integral en diferentes ámbitos. Por ello, se ha considerado como punto de exploración valorar en qué medida se propicia el desarrollo de las competencias en los individuos, enfatizando la competencia comunicativa. En torno a esta competencia, Hymes (citado en Pilleux, 2001) plantea el término *competencia comunicativa* por primera vez en 1972 y lo presenta como una combinación de saberes en torno a la comunicación; Pilleux declara que Hymes propone que “la competencia comunicativa se ha de entender como un conjunto de habilidades y conocimientos que permiten que los hablantes de una comunidad lingüística puedan entenderse” (2001, p.145). Así, la definición de competencia comunicativa de Hymes concibe las bases para comprender la importancia del estudio de estas habilidades dentro de las diversas comunidades lingüísticas.

Desde un enfoque macro, en el contexto ecuatoriano, la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008) determina que “la educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico (...) y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar”. Con ello, se destaca la importancia que existe, desde la educación, de brindar las herramientas necesarias para el desarrollo de competencias y cumplir así con la generación de profesionales capaces de desplegar dichas competencias.

En torno a la definición de competencias, se evidencian una infinidad de conceptos y definiciones para este término y no existe una completamente “aceptada” de forma universal. No obstante, se considera que la definición brindada por Acosta (2012) se adapta al contexto de esta investigación. Acosta considera que competencia se define como una capacidad autónoma

y que es aquella que “se expresa en la posibilidad de creación y producción, actuación y transformación, que se manifiesta en el intercambio social, en el contacto con las y los otros” (2012, p.194). Las competencias, por tanto, son aquellas capacidades, habilidades y aptitudes que permiten que un individuo pueda desenvolverse en cualquier tipo de situación o circunstancia en la que se encuentre. Es importante mencionar que competencia tiene mucho que ver con la educación, pues es desde este ámbito, en el que se empieza su desarrollo y se brindan las herramientas y técnicas para su fortalecimiento.

Adentrándose en el contexto de esta investigación, estas definiciones declaran la importancia de reconocer la comunicación como una competencia; una buena comprensión textual u oral permite la integración a una determinada sociedad, en la cual el individuo adquiere paulatinamente conocimientos, además, que interpreta, analiza y reflexiona sobre variadas concepciones que se originan en situaciones comunicativas del entorno.

La competencia comunicativa ha sido ampliamente definida, tal cual el término anterior, sin embargo, se destaca que este estudio se fundamenta en la definición brindada por Hymes (1972), quien presenta por primera vez este término con la finalidad de contrastar la disyuntiva chomskiana que engloba la comunicación como competencia meramente lingüística. Hymes (1972) determina que la competencia comunicativa es más dinámica y diferencial. Para Hymes, la competencia comunicativa incluye una *actuación* o evento que “puede tener propiedades (patrones y dinámica) que no son reducibles a los términos de competencia estandarizada o individual” (1972, p.28), lo que permite introducir otros puntos de vista en torno a la forma en que se interrelacionan el habla y la lengua, en la vida comunicativa de una sociedad.

Asimismo, también se destaca el concepto brindado por Valdez y Pérez (2021), quienes se refieren a la competencia comunicativa “como un compendio de saberes, capacidades, habilidades o aptitudes que participa en la producción de la convivencia y las relaciones

interpersonales e intergrupales, ya que la coexistencia humana requiere la mediación de una eficaz comunicación” (p.435). Se resalta también que los autores reconocen que estas habilidades no son innatas en el ser humano, pero que es posible adquirir la competencia a partir de su enseñanza y la intervención de la familia, la escuela básica y el fortalecimiento en la universidad y, posteriormente emplearlo en el ámbito social y profesional (Valdez y Pérez, 2021).

El desarrollo de las competencias es una tarea que inicia desde que son pequeños, en casa, con su familia. A medida que los individuos van creciendo se van identificando las necesidades y los ámbitos que requieren de mayor atención. En la escuela, de una forma generalizada, se busca brindar las herramientas necesarias para que los individuos sigan potenciando todo tipo de competencias y adquieran habilidades, actitudes y aptitudes para su correcto desenvolvimiento en la sociedad. “Las competencias comunicativas en el ámbito educativo son de gran importancia y significación, de ellas dependen en gran medida los resultados escolares y académicos” (Valdez y Pérez, 2021, p.438).

El fortalecimiento de las competencias debe continuarse aun después de la escuela, es decir, cuando son universitarios; con la finalidad de proveer los instrumentos para que los individuos se desenvuelvan eficazmente en la vida, en la sociedad y en el trabajo; “si una persona o grupo de personas presentan un alto desarrollo de estas competencias su posibilidad de éxito en las actividades que emprenda es mayor sin importar que estas actividades sean académicas o laborales” (Valdez y Pérez, 2021, p.439). Esto les permite tener mayor oportunidad de continuar con niveles superiores de estudios y convertirse en ciudadanos activos, responsables y líderes capaces de afrontar los cambios y las nuevas demandas sociales.

Luego de la universidad, entra en juego el ámbito laboral, lugar en que los profesionales pueden continuar desarrollando sus conocimientos, competencias y habilidades; siendo capaces de adaptarse a los cambios de la sociedad y a la actualidad. Bermúdez y González (2011)

enfatan que “la competencia comunicativa dentro de un grupo de trabajo implica el dominio de habilidades que se construyen a través del aprendizaje consciente y el desempeño en la actividad profesional” (p.103). Para este punto, los individuos deben ser capaces de vincular los conocimientos adquiridos a lo largo de sus carreras con sus propias experiencias, para el desarrollo eficaz de las competencias comunicativas; sin dejar de lado el constante aprendizaje, con la finalidad de potenciar o incluso generar otras competencias y contribuir a su desarrollo profesional en un contexto más general.

A partir de ello, se brinda un estudio que sirva como base y sustento para futuras investigaciones que enfoquen la competencia comunicativa como componente del desarrollo profesional; se destaca la importancia del desarrollo de competencias para que los sujetos sean líderes capaces de interpretar, analizar y reflexionar sobre variadas concepciones que se originan en situaciones comunicativas en su entorno.

Entre las posibles causas que dirigen este problema de investigación, se mencionan las siguientes:

- Otras áreas de interés: El sistema educativo no se centra lo suficiente en la comprensión y producción oral y escrita, pueden no reconocer plenamente la importancia de la comunicación en el ámbito profesional y, por lo tanto, no la integran de manera activa. Esto puede deberse a que se enfocan más en otros aspectos académicos, dejando de lado el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva. Como resultado, los individuos pueden carecer de las herramientas necesarias para comunicarse de manera efectiva en el ámbito profesional.

- Falta de atención al enfoque comunicativo: Los individuos pueden no recibir una formación adecuada en habilidades comunicativas relevantes para su futura carrera. La falta de enfoque y atención a la comunicación puede generar dificultades en la expresión de

ideas, la presentación de argumentos y la interacción efectiva con colegas y clientes en el entorno laboral.

- Falta de recursos para mejorar la competencia comunicativa: Sin una retroalimentación adecuada, apoyo y recursos para mejorar la competencia comunicativa, los profesionales pueden encontrar dificultades para identificar áreas de mejora y corregir errores en su comunicación. La práctica y el perfeccionamiento de las habilidades comunicativas se vuelven escasos, lo que limita el desarrollo de una comunicación efectiva en el ámbito profesional.

Estas causas pueden contribuir a un escaso desarrollo de la competencia comunicativa en el ámbito profesional, lo que a su vez puede afectar la capacidad de los individuos para comunicarse de manera efectiva, influir en otros, colaborar en equipos y alcanzar sus objetivos laborales. Para abordar este problema, es importante que se reconozca la importancia de la comunicación en el ámbito profesional y brinden una formación adecuada y los recursos necesarios para desarrollar estas habilidades.

Lo que se intenta lograr es romper con las dificultades que se generan al no tener una buena competencia comunicativa, entre las cuales se destaca:

- Dificultades para mantener relaciones personales saludables y limitaciones en el desarrollo profesional y académico.
- Dificultad para establecer interacciones comunicativas en diferentes contextos.
- Limitaciones de oportunidades de crecimiento, avance y desarrollo profesional, y en la sostenibilidad del sector en general
- Limitaciones en la resolución de problemas, expresión de ideas, discusión de soluciones y toma de decisiones efectivas

- Barreras en la colaboración y el trabajo en equipo; dificultades para transmitir ideas o coordinar tareas

Por tanto, la competencia comunicativa permite una coordinación más efectiva y productiva para un miembro líder en su gestión. Además de facilitar la interacción en diferentes contextos, fortalecer las relaciones interpersonales y comerciales, el trabajo en equipo, la colaboración, la capacidad de la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la expresión de ideas, para la contribución al crecimiento y reputación de la compañía. Bermúdez y González (2011) mencionan que “la competencia comunicativa tiene un carácter eminentemente estratégico, tanto en lo individual como en lo colectivo y representa un requisito para entablar relaciones no solo saludables sino también productivas” (p.96).

1.2 Formulación del Problema

Una de las dificultades más evidentes en los contextos laborales está relacionada con las debilidades en la competencia comunicativa de los empleados, particularmente en su capacidad para desenvolverse con eficiencia en situaciones específicas que exige el ejercicio de su profesión. Los problemas de comunicación no solo afectan la transmisión de información, sino que también impactan en la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la cohesión del equipo de trabajo (Quaranta, 2019). Estas carencias son especialmente críticas en roles donde la interacción constante y la claridad en la comunicación son indispensables para el éxito organizacional. En torno a ello, en un estudio realizado en 2021 por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se identificó que uno de los desafíos para el desarrollo de habilidades en América Latina y el Caribe es dotar a los adultos jóvenes de competencias que les permita seguir aprendiendo durante toda su vida y desenvolverse eficientemente en el mundo laboral; sin estas competencias se dificulta el acceso a buenos empleos y a oportunidades de aprendizaje continuo pertinentes y de buena calidad (Banco Interamericano de Desarrollo, 2022). Estos desafíos no

solo impiden la eficiente adaptación a cambios y seguir procesos complejos, sino que también afecta el desempeño de los sujetos y el de la organización en su conjunto. Por tanto, fortalecer sus competencias, sobre todo la comunicativa, se presenta como una prioridad para mejorar la eficiencia y la efectividad en el entorno laboral.

Específicamente, en el contexto de desempeño de la autora de la tesis, trabajando en una compañía acuícola ecuatoriana, se ha podido constatar limitaciones, desde el punto de vista comunicativo, en el personal operativo del área de producción. Es importante mencionar que la compañía en cuestión está centrada en la producción, principalmente, de balanceado para camarones; al ser una industria acuícola multinacional, requiere de una cantidad adecuada de colaboradores capaces para llevar a cabo las actividades y funciones que mantengan la productividad del negocio.

Las áreas que comprenden la compañía son variadas, cada una con el objetivo de mantener a flote el desempeño y la sostenibilidad del negocio; áreas como producción, mantenimiento, calidad, seguridad industrial, logística, finanzas, área comercial, recursos humanos, etc. Se ha seleccionado como principal enfoque el área de producción puesto que representa la *línea central de la organización*. No se niega que cada una de las otras áreas es importante dentro de la estructura organizacional y que se requiere que sus objetivos y resultados estén alineados. Sin embargo, se destaca que, al ser una compañía industrial, el área productiva representa un pilar fundamental en el negocio.

Por ello, se ha procedido a seleccionar un grupo específico de participantes pertenecientes a esta área y que cumplen los roles de líderes de turno y operadores líderes, quienes son el nexo entre los demás operativos y los coordinadores y jefes. A partir de ello, se ha procedido a diagnosticar el contexto especificado y se han observado insuficiencias que evidencian una contradicción entre el ideal de desempeño comunicativo por parte del personal

de esta área y la realidad existente. La falta de competencia comunicativa influye en la eficiencia y en el clima laboral de la compañía. La incapacidad para comunicar de manera efectiva puede llevar a malentendidos, errores operativos y conflictos interpersonales, afectando así el desempeño general y la productividad. Las principales limitaciones se evidencian en los siguientes aspectos clave:

- Los colaboradores presentan dificultades en la comprensión de documentos técnicos y manuales, lo cual afecta la correcta ejecución de tareas.
- Los colaboradores presentan limitaciones para redactar informes y registros precisos, pues el uso de lenguaje técnico es limitado, lo que lleva a errores en la comunicación y comprensión de información crucial.
- Los colaboradores presentan deficiencias en la capacidad para expresar ideas de forma clara, lo que ha generado malentendidos y afectado la coordinación en el equipo. No solo se trata de saber dar instrucciones, sino también de entenderlas y asumirlas.
- Los colaboradores presentan una escasa habilidad para utilizar el lenguaje corporal de manera efectiva, lo que ha afectado la claridad en la comunicación y la interacción interpersonal.
- Los colaboradores presentan una falta de atención a las señales y necesidades comunicativas de los demás, lo que ha impactado negativamente en la cohesión del grupo y en la resolución de conflictos.
- Los colaboradores presentan una limitada capacidad para comprender y compartir los sentimientos y perspectivas de otros, lo que ha afectado la calidad de las relaciones laborales y la colaboración.
- Los colaboradores presentan dificultades para comunicarse de manera directa y a la vez respetuosa, lo que puede haber resultado en conflictos y en una comunicación ineficaz.

Por esta razón, surge la necesidad de enfocar la importancia de la competencia comunicativa como una herramienta esencial para potenciar las capacidades del personal, adaptarse a los cambios y satisfacer las nuevas demandas sociales y profesionales. Una comunicación deficiente afecta la coordinación y el clima laboral y limita la capacidad de los profesionales para cumplir con sus funciones de manera óptima. A partir de ello, se plantea como problema científico: las deficiencias en la competencia comunicativa del personal operativo. Por tanto, se aborda como objeto de estudio, el desarrollo de la competencia comunicativa y se propone la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo fortalecer la competencia comunicativa en el personal operativo de una compañía acuícola ecuatoriana?

1.3 Justificación de la investigación

La competencia comunicativa se compone de conocimientos, habilidades o destrezas, actitudes, valores y emociones que son fundamentales para el desempeño efectivo en cualquier contexto. En el ámbito de la industria acuícola, particularmente en el área de producción de una compañía ubicada en Yaguachi, Ecuador, esta competencia es crucial para el buen funcionamiento de la organización. Este estudio se enfoca en un grupo de colaboradores del área operativa, líderes de turno y operadores líderes, quienes desempeñan un papel clave dentro del departamento de producción de la compañía.

Cuando un profesional ingresa a un entorno laboral requiere de una serie de competencias que le permita ser capaz de articular claramente la visión de la organización o el equipo. Esta capacidad es especialmente importante para los líderes, quienes deben expresar de manera efectiva los objetivos, valores y directrices esperadas. La comunicación efectiva es un componente esencial para el éxito profesional, ya que permite la transmisión clara de metas, la colaboración efectiva y el mantenimiento de un ambiente motivador.

Espinoza et al. (2020) sustentan que 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. En este sentido, fortalecer la competencia comunicativa en la compañía acuícola es fundamental, ya que permitirá a los profesionales mantener una comunicación efectiva con sus equipos, transmitir visiones y metas, y fomentar la colaboración y la motivación.

Siguiendo la misma línea, la competencia comunicativa es transversal a todas las áreas del desempeño profesional, ya que impacta directamente en la eficacia de las interacciones y en la resolución de problemas. Bermúdez y González (2011) destacan que esta competencia se relaciona con otro tipo de competencias para la actividad de una organización, entre ellas, “las competencias de liderazgo, de relación, la capacidad para trabajar en equipo y de resolver situaciones de crisis, que junto a las motivaciones psicológicas, emotivas y actitudinales guían el ejercicio laboral, apoyado en el esfuerzo personal y la práctica constante” (p.103). Una comunicación efectiva mejora la coordinación, reduce los conflictos y facilita la comprensión de objetivos y expectativas.

La competencia comunicativa abarca la habilidad para escuchar activamente a los miembros del equipo, comprender sus preocupaciones, ideas y perspectivas, y responder adecuadamente; es decir, involucra el uso eficiente del lenguaje en situaciones específicas. Aunque existen concepciones en torno al desarrollo de competencias, desde el punto de vista comunicativo, y que destacan la relevancia de un uso eficiente del lenguaje en situaciones específicas de comunicación, aun así, se evidencia una escasez de estudios que se enfoquen en su fortalecimiento dentro de contextos profesionales específicos como el de la acuicultura.

En el contexto de una industria, es vital asegurar que los procesos se lleven a cabo de manera eficiente y que el equipo trabaje cohesivamente hacia metas comunes; por ello, se busca promover y fortalecer la competencia comunicativa desde el departamento de Recursos Humanos, específicamente desde el área de Formación y capacitación del personal, siendo los beneficiarios directos de esta investigación los líderes y operadores líderes del área de producción de la compañía acuícola. Al fortalecer sus competencias comunicativas, estos profesionales mejorarán su capacidad para coordinar el trabajo, resolver problemas y motivar a su equipo, lo que permitirá una mayor eficiencia operativa y un mejor ambiente laboral.

Por otro lado, la propuesta de este estudio es novedosa y valiosa porque aborda una necesidad específica dentro del contexto laboral y profesional en Ecuador, otorgándole la atención al desarrollo de competencias comunicativas. Al enfocarse en un sector específico y en un grupo profesional clave, la investigación ofrece una perspectiva única y práctica para mejorar el desempeño y la productividad. Con ello, se destaca que este trabajo es de gran importancia porque contribuye a mejorar la calidad comunicativa dentro de un entorno laboral, impactando positivamente en la eficiencia operativa y en el bienestar del equipo. Además, proporciona una base para futuras investigaciones en la formación de competencias comunicativas en otros sectores y contextos profesionales.

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo General:

Fundamentar una concepción teórica-metodológica para el desarrollo de la competencia comunicativa del personal operativo de una compañía acuícola ecuatoriana.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- Determinar los referentes teóricos que sustentan el desarrollo de la competencia comunicativa y su pertinencia para en el contexto de la organización.

- Diagnosticar el nivel de competencia comunicativa de los miembros del personal, en el contexto laboral de una compañía acuícola.
- Establecer las ideas científicas, teóricas y metodológicas inherentes a la concepción teórico-metodológica que se propone para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo de una compañía acuícola ecuatoriana.
- Valorar, desde el punto de vista teórico, mediante el criterio de expertos, la concepción teórica-metodológica que se propone para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo de una compañía acuícola.

Es importante destacar que estos objetivos parten de las preguntas científicas:

1. ¿Cuáles son los principales referentes teóricos que fundamentan el desarrollo de la competencia comunicativa, y cómo se relacionan estos referentes con el desempeño profesional en el contexto de una organización?
2. ¿Cuál es el nivel actual de competencia comunicativa de los miembros del personal operativo de una compañía acuícola ecuatoriana?
3. ¿Qué ideas científicas, teóricas y metodológicas deben integrar la concepción teórico-metodológica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal de una compañía acuícola, y cómo pueden estas ideas ser aplicadas de manera efectiva en este contexto?
4. ¿Qué recomendaciones de mejora se pueden aplicar a la concepción teórico-metodológica propuesta para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo de una compañía acuícola?

Indicadores para evaluar:

1. **Referentes teóricos:** Identificación y análisis de las teorías y modelos relevantes para la competencia comunicativa, y su aplicación al contexto organizacional.
2. **Diagnóstico de competencia comunicativa:** Evaluación del nivel actual de competencia comunicativa entre el personal, utilizando herramientas de diagnóstico como test y grupo focal.
3. **Concepción teórico-metodológica:** Desarrollo y presentación de un marco teórico y metodológico para el fortalecimiento de la competencia comunicativa, incluyendo estrategias y técnicas específicas.
4. **Valoración por expertos:** Obtención de opiniones y valoración de la propuesta teórico-metodológica por parte de expertos en el campo de la comunicación, para asegurar su relevancia y aplicabilidad.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

La competencia comunicativa se ha establecido como un pilar fundamental en la actualidad, como principal vía para el desarrollo de otras competencias. La habilidad de comunicarse de forma efectiva y altamente competente se ha convertido en una cualidad esencial para los profesionales que buscan liderar equipos u organizaciones. La competencia comunicativa, en un ámbito organizacional, no solo se basa en transmitir información, sino que abarca otros aspectos como la motivación, toma de decisiones, resolución de conflictos y trabajo en equipo.

Este trabajo investigativo se centra en comprender y posicionar la competencia comunicativa como aquella habilidad que debe ser fortalecida y perfeccionada, mediante estrategias específicas que serán abordadas a lo largo de este estudio. Se pretende analizar las

estrategias, métodos y técnicas que contribuyen al fortalecimiento de la competencia comunicativa en profesionales líderes, capaces de asumir y enfrentar las demandas de la sociedad. Por tanto, en este apartado se describen brevemente algunos antecedentes relevantes para la realización de este trabajo investigativo, a partir del análisis de estas temáticas enfocadas al ámbito de la comunicación. Se ha realizado una búsqueda exhaustiva sobre los temas principales y se tratará de, en lo posible, establecer una relación, concordancia e, incluso, un contraste de ideas entre estos trabajos investigativos, para fortalecer la validez de este estudio.

Uno de los estudios significativos y que se destacan por la importancia de formar seres competentes en comunicación, es el proyecto presentado por Jiménez en 2022, que tuvo como objetivo proponer estrategias para mejorar el desarrollo de competencias comunicativas en jóvenes de la Unidad Educativa La Maná – Ecuador. La investigación fue de tipo básica y el diseño fue propositivo; para la recolección de datos se empleó el instrumento del cuestionario de encuesta. La validez de la investigación fue determinada mediante el juicio de tres expertos quienes dieron su veracidad y la confiabilidad de la información fue determinada en el programa SPSS 25. En los resultados se observó que un gran número de docentes hacen uso de estrategias de enseñanza centrada en tareas, y se determinó que la comunicación de los participantes se basa en habilidades e información y con la propuesta se mejoraron las posibilidades, oportunidades y también aumentó la confianza de habilidades de expresión. Este trabajo es importante mencionarlo porque afirma la idea de que se requiere de tareas, actividades y estrategias para fortalecer este tipo de competencias.

Se enfoca este estudio, puesto que destaca la importancia de fortalecer la competencia comunicativa explorando estrategias específicas que puedan ser aplicadas en este ámbito. La necesidad de desarrollar la competencia comunicativa para que los profesionales puedan expresarse de manera efectiva y resolver problemas de forma inteligente, conlleva al

entendimiento de esta competencia como un aspecto esencial para el ámbito organizacional y que debe ser potenciada mediante estrategias específicas para atender las demandas de la sociedad.

Por otro lado, se destaca el estudio realizado por D'Armas et al. (2020), denominado "La comunicación organizacional: un caso de estudio en una universidad ecuatoriana", que tuvo como objetivo identificar la calidad de la comunicación organizacional que existe entre los departamentos administrativos de la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Para ello, los autores implementaron un estudio de caso y abordan la investigación desde un enfoque mixto, aplicaron un modelo de instrumento de 34 preguntas a una muestra de 127 administrativos, con la finalidad de evaluar la comunicación organizacional de la institución, mediante variables asociadas a cinco dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal-diagonal, posibles barreras y retroalimentación. Los resultados fueron sometidos a un análisis estadístico y se caracterizaron mediante estadística descriptiva; mientras que la validez y confiabilidad de los resultados se determinó mediante el análisis de la consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach y el análisis de factores. Los resultados arrojaron que la comunicación en la institución se consideraba estaba en un nivel "bueno", pues era directa, oportuna, efectiva y clara; sin embargo, requería de mejoras para lograr la excelencia, mediante el diseño de planes de acción y la revisión y establecimiento de políticas o estrategias dirigidas a la corrección y fortalecimiento de la comunicación efectiva

Este trabajo se articula con la presente investigación, pues busca medir la comunicación en los empleados de la institución, con la finalidad de encontrar las barreras y, a partir de ello, proponer las rutas de acción que permitan mejorar la gestión comunicativa. Además, la investigación de D'Armas et al. (2020) destaca cómo el clima organizacional está influenciado por la comunicación que existe entre los departamentos; mientras exista una mejor comunicación



habrá un clima más satisfactorio. Este trabajo sustenta la importancia de medir y evaluar la comunicación en un contexto en específico para identificar las áreas de mejora.

Como tercer antecedente se manifiesta el estudio realizado por Contreras y Garibay en 2020, que tiene como principal enfoque el desarrollo de la comunicación organizacional en América Latina, con especial énfasis en México. Este trabajo se presenta como una investigación documental de tipo bibliografía, que contiene el estudio sobre la historia, desarrollo, concepciones, cambios, adecuaciones que se ha evidenciado sobre la comunicación organizacional. La investigación enfoca cómo este tipo de comunicación impacta en el avance de los sectores productivos como laborales; además, los resultados encontrados se desarrollan como un recurso para fortalecer el conocimiento sobre la comunicación organizacional en América Latina y contribuir a la comprensión de la comunicación en las organizaciones en el contexto actual. Este trabajo investigativo se relaciona de manera directa pues ofrece las concepciones que se han desarrollado y han evolucionado a partir del término y es aplicable a organizaciones o instituciones laborales, lo que permite ajustarse al contexto de esta investigación.

Como cuarto antecedente se plantea la investigación realizada por Pineda (2020), quien realizó un estudio como parte de la revisión teórica del proyecto investigativo denominado, “Las estrategias de comunicación organizacional en los escenarios digitales de las medianas y pequeñas empresas” en Colombia. El trabajo presenta dos fases: la primera es de tipo documental pues analiza y compara estudios recientes y relacionados con estrategias y comunicación, y se realiza desde un enfoque administrativo pues responde a un proceso que contribuye al logro de objetivos organizacionales; en la segunda fase se presentan las estrategias para una comunicación en las organizaciones del micro y macroentorno, considerando los cambios constantes que se generan ya sea por situaciones internas o externas. Los resultados

proyectaron que la comunicación es el pilar que promueve no solo el desarrollo de la gestión administrativa de una organización, sino también la construcción de lazos colaborativos y como esto incide en la percepción del clima laboral que tiene cada uno de los colaboradores.

Este trabajo de investigación se relaciona de manera que brinda las pautas para comprender como las debilidades identificadas con relación a la comunicación dentro de una organización puede afectar en la gestión interna, obstaculizando el alcance de los objetivos y metas planteadas, planteando la importancia del desarrollo de estrategias que permitan atender las necesidades identificadas.

Por otro lado, también se presenta el trabajo realizado por Paz (2018), en el que sostiene que el desarrollo de competencias orales y escritas en la educación superior debe basarse en la comprensión de sentido y análisis de un texto científico, tecnológico o de un tema de actualidad y en la elaboración de material escrito de diversas formas con claridad y precisión, por ello, desarrolló una investigación que tenía como objetivo principal analizar la presencia y desarrollo de la competencia comunicativa en los programas de ingeniería en Colombia, América Latina y Europa, y cómo esto puede mejorar la proyección social de los estudiantes de ingeniería. Para ello, se examinaron diez mallas curriculares de programas de ingeniería en Colombia, América Latina y Europa, enfocados en competencias comunicativas. Se aplicó la técnica de observación directa y participante durante el primer semestre del 2018. Los principales resultados pusieron de manifiesto la falta de la lectoescritura en los programas curriculares de ingeniería, discontinuidad en el desarrollo de la competencia durante el periodo formativo, metodologías que evalúan los escritos de los participantes como productos terminados y no como procesos, y la presencia de una sola asignatura de expresión oral y escrita en el 90% de las mallas curriculares revisadas. Por último, se evidenció que la influencia que ejercen unos estudiantes sobre otros en

función de sus características cognitivas y del reconocimiento social repercute decisivamente en la forma de expresarse de forma oral y escrita.

Este trabajo se relaciona con la investigación, en tal sentido que manifiesta la importancia de la comunicación como componente para fortalecer una serie de habilidades y competencias, las que deben ser tratadas desde el estudio de las profesiones. Al enfocarse en las carreras de ingeniería, se enfoca las limitaciones que se presentan en este tipo de carreras y como las mallas curriculares resaltan más los temas y aprendizajes técnicos, dejando de lado el desarrollo de competencias comunicativas, lo que a su vez afecta en el desarrollo de sus habilidades comunicacionales y en tareas específicas que se relacionan con actividades francas como la escritura y lectura.

En esa misma línea, atendiendo el objeto de estudio de la presente investigación: la competencia comunicativa; se destaca la definición brindada por Espinoza et al. (2019), que posiciona esta competencia más allá de los recursos lingüísticos y discursivos, dirigida a cubrir las necesidades y problemáticas que puede enfrentar un profesional en el ámbito laboral y social, integrando la relación lengua-cultura-sociedad y la sistematización de procedimientos que le permitan apropiarse de competencias esenciales. El estudio realizado por Espinoza et al. (2019) tuvo como objetivo caracterizar la formación de competencias comunicativas, específicamente en la Universidad Técnica de Machala, Ecuador, y se asumió a las competencias comunicativas como medio de trasmisión de conocimientos, habilidades y actitudes, para que el futuro profesional sea capaz de resolver problemas mediante el diálogo inteligente y la escritura precisa, para lo que se requiere de conocimientos, habilidades y procedimientos técnicos y comunicacionales. Se realizó un estudio descriptivo, basado en métodos de investigación científica, análisis documental, analítico-sintético, estadístico y triangulación de datos. Sus

hallazgos más significativos fue el diseño curricular dirigido al desarrollo de las competencias comunicativas y una adecuada orientación metodológica.

Este estudio se relaciona con este trabajo de investigación de manera que se resalta la importancia de asumir las competencias comunicativas desde la educación superior, para brindarle las herramientas y los instrumentos que les permita a los individuos aplicar lo aprendido en su futuro en el contexto laboral. Aunque los entornos son diferentes (universidad vs. Industria), las habilidades desarrolladas como el diálogo, escritura precisa, etc., permiten la resolución de problemas, el desempeño eficiente; es decir, la comunicación impacta a sea en la formación de futuros profesionales o en la coordinación de equipos operativos en la industria.

Para finalizar, no se puede dejar de lado cómo la comunicación competente influye positivamente en el desarrollo del liderazgo para el crecimiento y coordinación de una organización, a partir del desarrollo de otras habilidades, como la toma de decisiones, la motivación, la colaboración. Por ello, se aborda el estudio de Enderica et al., (2018), quienes propusieron un estudio sobre cómo ciertas empresas ecuatorianas, específicamente de la provincia de El Oro, Ecuador, no cuentan con una comunicación adecuada y un buen liderazgo, lo que afectaría el factor económico y consecuentemente, el clima laboral. Para los autores, la comunicación es esencial y fundamental, pues influye en el bienestar y desarrollo de una entidad. La metodología planteada fue descriptiva y de carácter cualitativo; los métodos fueron exploratorios, inductivos y se utilizaron la observación y la revisión bibliográfica de artículos científicos y estudio de casos. Los resultados indicaron que las empresas en estudio no aplican un liderazgo tan esencial y esto es debido a que no presentan una comunicación efectiva que los encamine al éxito y enriquecimiento de la organización.

Con este último trabajo de investigación, se puede evidenciar la importancia que tiene que los trabajadores desarrollen competencias que les permita desenvolverse eficazmente en su

organización, considerando la comunicación como crucial; se requiere brindar la atención a las necesidades identificadas en torno a la comunicación, para dominar las deficiencias que obstaculizan el alcance de los objetivos organizacionales y que restringen una buena comunicación.

2.2 Fundamentos de la Comunicación Organizacional y su vinculación con la educación

2.2.1 Conceptualización y Definición de Comunicación

La comunicación se ha consolidado como un pilar fundamental para el desempeño eficiente de cualquier organización; esta competencia, que abarca habilidades tanto verbales como no verbales, es crucial para garantizar que la información sea transmitida de forma clara, precisa y oportuna, restando malentendidos y optimizando la coordinación entre las diferentes áreas y los diferentes niveles jerárquicos. En particular, en sectores industriales, donde la producción depende de una relación efectiva entre diversos equipos, la capacidad de los líderes y de los colaboradores para comunicarse eficazmente puede marcar la diferencia entre un proceso productivo fluido y uno lleno de errores y por qué no de retrasos.

La comunicación dentro de una organización es fundamental y desempeña un papel crucial en cualquier contexto donde se necesite compartir información y alcanzar metas comunes. En el ámbito empresarial e institucional, es importante reconocer la interacción necesaria entre líderes y colaboradores, así como entre compañeros de trabajo. Esta interacción va más allá de simplemente intercambiar mensajes; es una dinámica compleja que requiere atención constante (González, 2017).

Este reconocimiento de la complejidad comunicativa dentro de las organizaciones encuentra sus raíces en la evolución histórica de la comunicación organizacional como disciplina

académica. Publicaciones seminales como el artículo "Speech and human relations" de Charles Redding en 1937 establecieron las bases para comprender la comunicación como un medio fundamental para conectar a las personas dentro de una organización. Posteriormente, Chester Barnard, uno de los pioneros en estudios organizacionales, empezó a destacar la importancia de la comunicación en empresas de gran extensión, considerándola como el medio fundamental para conectar a las personas dentro de una organización y alcanzar objetivos comunes, como indica Rodríguez (Contreras y Garibay, 2020).

La comunicación, desde tiempos remotos, ha sido un proceso dinámico y constante en la vida humana, adaptándose a medida que el individuo se ha integrado en diversos grupos sociales y ha evolucionado. Este proceso comunicativo ha experimentado cambios significativos en todos los ámbitos, incluyendo avances tecnológicos que han transformado la forma en que nos comunicamos. En el ámbito organizacional, se ha reflexionado sobre la importancia de una comunicación efectiva para el progreso tanto de los sectores productivos como laborales. La integración de la comunicación y la organización contribuye al establecimiento de metas, la toma de decisiones y la definición de estrategias en entornos corporativos cada vez más complejos (Contreras y Garibay, 2020).

Las diferentes perspectivas teóricas sobre la comunicación organizacional nos ofrecen una visión más completa de cómo esta se manifiesta y se gestiona en las organizaciones. La perspectiva interpretativa resalta el papel crucial de la construcción simbólica en la organización; se considera que la organización es subjetiva, pues es una realidad que se forma socialmente a través de la comunicación; por lo tanto, entender las prácticas comunicativas es más importante que intentar cambiarlas (Contreras y Garibay, 2020). Esta corriente se enfoca en el significado y las expresiones comunicativas dentro de la organización, así como en su origen y evolución. Su principal objetivo es identificar las reglas que rigen la comunicación.

Por otro lado, la perspectiva teórico-crítica se centra en analizar cómo las prácticas de comunicación en una organización pueden ser manipuladas sistemáticamente para favorecer los intereses de quienes ocupan posiciones de poder dentro de ella. Sus objetivos incluyen identificar las formas en que la retórica y simbolismo organizacional distorsionan las prácticas comunicativas, revelar los intereses en juego y promover una conciencia que se oponga a la dominación y opresión dentro de la organización (Contreras y Garibay, 2020).

En contraste, se reconoce la necesidad funcional de la comunicación en las organizaciones, dirigida a lograr los resultados prácticos establecidos. La comunicación se percibe como una fuerza estructural fundamental en la vida organizacional y como un fenómeno crucial para la transformación de estos espacios sociales regulados de manera formal (Ávila y Schiaffini, 2012). La importancia de una comunicación organizacional efectiva se refleja en las repercusiones que puede tener una comunicación interna deficiente.

Las consecuencias pueden incluir la creación de un ambiente laboral tenso entre colegas, la semilla de la desconfianza, la pérdida de motivación y una sensación de malestar constante en la empresa, lo que a su vez puede impactar negativamente en los objetivos y resultados institucionales. Además, puede afectar la imagen de la empresa, tanto en términos externos hacia clientes y proveedores, como internamente, en el ánimo y percepción de los propios miembros de la organización (González, 2017).

Una de las teorías que se considera relevante comprender en el contexto de esta investigación es la teoría crítica de la comunicación de Habermas (1992, citado en Garrido, 2011), en la que se describen tres categorías de intereses que orientan la comunicación humana: Interés en el dominio técnico de la naturaleza y la manipulación de objetos; interés en la coordinación social para alcanzar la armonía y el orden; interés en el entendimiento mutuo y la liberación del individuo. Este último brinda un mayor enfoque a la acción comunicativa; pues



Habermas sostiene que la comunicación se fundamenta en la búsqueda de un consenso racional a través de un diálogo libre de coacciones. Para él, la comunicación óptima tiene lugar en una situación ideal de habla.

No obstante, Habermas reconoce que, en la práctica, la comunicación se ve influenciada por diversos factores que pueden distorsionarla, como las desigualdades de poder entre los participantes, los intereses individuales y las estructuras de poder en la sociedad (Garrido, 2011). Por tanto, la teoría de la acción comunicativa no solo busca comprender cómo se lleva a cabo la comunicación ideal, sino también analizar las condiciones sociales y políticas que facilitan o dificultan la comunicación auténtica y la formación de un consenso racional.

Por otro lado, se destaca la teoría de Bandura denominada Aprendizaje social, en la que postula que la personalidad se compone de tres elementos cruciales: la interacción entre el entorno, el comportamiento y los procesos psicológicos individuales. Dentro de su teoría, identifica cuatro procesos fundamentales que influyen en el aprendizaje: 1) procesos de atención, 2) proceso de retención, 3) procesos de reproducción motora y 4) procesos motivacionales (Jara et al., 2018).

En el contexto de la investigación, esta teoría ofrece una visión valiosa sobre cómo las personas aprenden a través de la observación y la interacción social. Este enfoque subraya la importancia de crear entornos de aprendizaje que fomenten la atención, la retención y la reproducción de comportamientos deseables. Además, resalta la necesidad de motivar a los participantes, asegurando que estén comprometidos y dispuestos a aplicar lo aprendido en situaciones reales.

2.2.2 Desarrollo de la Comunicación como Competencia en la organización

Una serie de habilidades esenciales que toda persona debería cultivar incluyen la capacidad de aprender de manera continua, de gestionar información, de manejar diversas situaciones, de convivir con otros y de integrarse en la sociedad. Al adquirir estas habilidades, se logra un desarrollo integral que abarca competencias en áreas como matemáticas, entendimiento del arte y la cultura, gestión de la información digital, conocimiento general, aprendizaje y, por supuesto, comunicación, entre otras. Estas habilidades se vuelven indispensables en cualquier profesión debido a las demandas y condiciones de la sociedad actual. En el ámbito profesional, especialmente en disciplinas como la educación, la competencia comunicativa cobra un papel destacado (Pérez y Pompa, 2015).

Cuando se menciona la competencia comunicativa, generalmente se refiere a las habilidades lingüísticas básicas necesarias para comprender, evaluar y construir textos, las cuales son fundamentales para la comunicación. Sin embargo, desde una perspectiva sociopsicológica, especialmente en el contexto de la comunicación pedagógica, estas habilidades por sí solas pueden resultar insuficientes (Pérez y Pompa, 2015).

En este contexto, García (2020) define a la competencia comunicativa como el conjunto de habilidades o capacidades que permiten una participación efectiva en diferentes situaciones de comunicación. Esto implica alcanzar los objetivos de la comunicación personal, es decir, lograr lo que se desea o necesita expresar de manera coherente y socialmente aceptable. El desarrollo de estas habilidades comienza desde el nacimiento y continúa a lo largo de toda la vida.

En este sentido, la competencia comunicativa se refiere a la habilidad de comunicarse de manera efectiva, de ser comprendido y comprender a los demás, de saber organizar este proceso para establecer relaciones sociales con sus semejantes en diversas situaciones comunicativas,

donde se integran las cuatro habilidades principales del lenguaje y la disposición sociopsicológica del individuo (Pérez y Pompa, 2015).

A pesar de los avances en ciencia y tecnología que han desarrollado medios y redes cada vez más complejos, estos avances han tenido un impacto limitado en la mejora de las relaciones interpersonales y, en muchos casos, han creado brechas que resultan en formas de aislamiento individual que se reflejan en los grupos y organizaciones. La comunicación se enfrenta al reto de superar estas brechas y promover una interacción más cohesiva y colaborativa. La competencia comunicativa se vuelve crucial tanto a nivel individual como colectivo para establecer relaciones saludables y productivas. (Falconí et al., 2021). En este contexto, es importante que las organizaciones implementen estrategias comunicativas que fomenten la colaboración y el sentido de pertenencia, así como para asegurar que los empleados se sientan valorados y comprendidos dentro de sus propios equipos de trabajo

En el ámbito organizacional, los desafíos comunicativos incluyen la falta de planificación estratégica y la escasa asignación de recursos a la comunicación, a pesar de que los medios están surgiendo como canales primordiales de comunicación (Simancas y García, 2022). Este desafío revela la necesidad de revisar y ajustar las estrategias comunicativas para alinearlas con las tendencias tecnológicas, así como para garantizar que la comunicación digital se integre de manera efectiva en las prácticas organizativas.

2.2.3 Relación entre comunicación organizacional y prácticas educativas

El enfoque estratégico y participativo de la comunicación considera varios aspectos fundamentales: a) la sostenibilidad, donde los *stakeholders* se involucran activamente en el proceso comunicativo; b) la promoción del diálogo, el debate y la negociación como elementos clave; c) la necesidad de tener en cuenta las normativas, políticas, la cultura organizacional y el contexto en el proceso de comunicación; d) el objetivo de fortalecer la identidad corporativa, la

confianza y el compromiso; y e) la facilitación de interacciones que promuevan el conocimiento compartido y la acción colectiva (Falconí et al., 2021). Estos elementos son esenciales para desarrollar un ambiente de comunicación que sea tanto inclusivo como eficaz, permitiendo a los participantes colaborar de manera significativa y alcanzar objetivos comunes.

Para lograr este aprendizaje efectivo, las metodologías educativas como la resolución de casos y el diseño de campañas reales se presentan como prácticas eficaces (Falconí et al., 2021). Estas metodologías no solo facilitan la aplicación y la práctica de los conceptos comunicativos, sino que también promueven un aprendizaje más profundo y una mayor participación de los participantes en el proceso educativo. La resolución de casos les permite enfrentar y resolver problemas reales, mientras que el diseño de campañas reales fomenta la creatividad y la colaboración en la creación de estrategias comunicativas efectivas.

La comunicación organizacional desempeña un papel crucial en el liderazgo y la gestión de un profesional. A través del intercambio verbal y la conexión con otros individuos se pueden llevar a cabo una variedad de acciones que son esenciales para la eficacia organizacional. La comunicación se vincula estrechamente con las prácticas educativas porque, al igual que en el ámbito profesional, en la educación se busca compartir y construir un entendimiento mutuo sobre determinados temas, dando forma a diversos significados y objetivos comunes (Restrepo, 2020).

En el contexto de las prácticas educativas, la comunicación se convierte en una pieza fundamental; es esencial para que los miembros comprendan sus roles, mejoren su desempeño laboral, se comprometan con las tareas asignadas y establezcan relaciones positivas entre sí. La comunicación organizacional se percibe como una herramienta esencial de gestión que facilita la fluidez en la interacción, posibilita la delegación de responsabilidades, el establecimiento de compromisos y el fomento del sentido de pertenencia hacia la institución (Introini, 2023).

2.3. Competencia Comunicativa: Perspectivas Educativas y Organizacionales

2.3.1 Definición y componentes de la competencia comunicativa

La competencia comunicativa se define como la habilidad cognitiva que capacita a un individuo para expresar sus ideas en palabras, es decir, se trata de una situación discursiva ideal, similar a cómo la competencia lingüística se refiere al sistema abstracto de reglas del lenguaje (Hurtado y Mendoza, 2020). Esta definición subraya la importancia de la competencia comunicativa como un conjunto de habilidades mentales que permiten a una persona articular sus pensamientos de manera clara y precisa. No solo consiste en proporcionar las reglas para formar enunciados, sino de dotar al individuo de las herramientas necesarias para utilizar el lenguaje en contextos específicos, adaptando su discurso a las circunstancias y los interlocutores.

Por otro lado, la esencia de la competencia comunicativa radica en entablar un diálogo efectivo con los contextos, lo que implica que las competencias comunicativas básicas se centran en el desarrollo mínimo de habilidades como la interpretación, la argumentación y otras acciones relacionadas (Bosque, 2018). Esta perspectiva destaca la naturaleza contextual de la comunicación, en la que no solo es crucial lo que se dice, sino cómo y cuándo se dice. La competencia comunicativa no se limita a la simple transmisión de información; también abarca la habilidad para interpretar correctamente el mensaje dentro de su contexto, lo cual es esencial para una interacción efectiva.

Los componentes de la competencia comunicativa, que detallaremos a continuación, abarcan una variedad de habilidades que, en conjunto, permiten una comunicación eficaz en diversas situaciones. Estos componentes no son aislados, sino que interactúan entre sí para crear una competencia comunicativa integral que responde a las necesidades tanto del hablante como del oyente en cualquier situación de comunicación.

- **Competencia lingüística:** la capacidad de utilizar y comprender el idioma de manera precisa (Hurtado y Mendoza, 2020). Este componente es fundamental, ya que proporciona las bases gramaticales y léxicas necesarias para construir mensajes que sean claros y correctos desde un punto de vista lingüístico. Sin una competencia lingüística bien desarrollada, sería difícil que un individuo pudiera participar en una comunicación efectiva, pues la falta de dominio en el idioma puede llevar a malentendidos o a la incapacidad de expresar ideas complejas.
- **Competencia sociolingüística:** la habilidad para producir enunciados apropiados según las reglas que rigen el acto de comunicación (Hurtado y Mendoza, 2020). Esta competencia es crucial porque permite a los individuos adaptar su lenguaje a diferentes situaciones, respetando las normas sociales y culturales que dictan cómo deben ser formulados los mensajes en diferentes contextos, evitando malentendidos que podrían surgir debido a diferencias en las normas y expectativas culturales.
- **Competencia discursiva:** la capacidad de generar e interpretar una variedad de tipos de discurso, así como de comprender y crear textos que sean coherentes y cohesionados (Hurtado y Mendoza, 2020). Esta competencia no solo se refiere a la capacidad de producir un discurso lógico y bien estructurado, sino también a la habilidad para entender y analizar los discursos de otros. La competencia discursiva es vital para la comunicación en entornos complejos donde la coherencia y la cohesión son necesarias para transmitir mensajes de manera efectiva.
- **Competencia estratégica:** la habilidad para emplear tanto estrategias verbales como no verbales con el fin de mejorar la efectividad de la comunicación (Hurtado y Mendoza, 2020). Este componente reconoce que la comunicación no se limita al uso de palabras; las estrategias como el uso de gestos, el tono de voz, o incluso la pausa adecuada,

pueden ser tan importantes como las palabras mismas para asegurar que el mensaje sea recibido y entendido correctamente.

- **Competencia afectiva-comportamental:** el reconocimiento, expresión y el manejo adecuado del lenguaje corporal, la proximidad física y la vida emocional utilizando el lenguaje (Pérez y Pompa, 2015). Esta competencia subraya la importancia de las emociones en la comunicación; no solo se trata de ser capaz de expresar emociones de manera adecuada, sino también de reconocer y responder a las emociones de los demás, esencial para mantener relaciones interpersonales saludables y efectivas, además, refleja la capacidad de un individuo para adaptar su comportamiento en función de las demandas de la situación comunicativa.

2.3.2 Factores individuales y socioculturales que influyen en el desarrollo de la competencia comunicativa

Cuando se aborda el desarrollo de la competencia comunicativa, es esencial comprender las particularidades de cada individuo e identificar de manera objetiva las habilidades que requieren fortalecimiento a través del aprendizaje continuo y la práctica constante en el ámbito profesional. Este enfoque personalizado no solo considera las capacidades actuales de un individuo, sino que también se enfoca en las áreas que necesitan ser desarrolladas para alcanzar su máximo potencial comunicativo. Este proceso de autoevaluación y mejora continua se traduce en el fortalecimiento del sentido de seguridad y confianza en uno mismo y en el entorno, lo que facilita la creación de un vínculo con la eficacia, algo fundamental para un desempeño laboral óptimo (Bermúdez y González, 2011).

Factores individuales

El desarrollo de la competencia comunicativa se ve influenciado por una serie de factores individuales que varían de persona a persona. Estos factores son determinantes para el éxito en

la comunicación y deben ser cuidadosamente considerados en cualquier plan de desarrollo profesional.

- **Características cognitivas:** La capacidad intelectual, la retención de información, el enfoque y la capacidad de procesamiento de datos afectan la habilidad para entender y crear mensajes (Bermúdez y González, 2011). Estas características cognitivas forman la base sobre la cual se construyen las demás competencias comunicativas. Por ejemplo, una persona con una alta capacidad de procesamiento de datos puede analizar y responder de manera más eficiente en situaciones comunicativas complejas, mientras que una buena retención de información facilita la continuidad y coherencia en el discurso.
- **Destrezas lingüísticas:** Incluyen el dominio de la gramática, el léxico, la estructura de las oraciones y la pronunciación, todos ellos fundamentales para una comunicación eficaz (Bermúdez y González, 2011). Las destrezas lingüísticas no solo implican el conocimiento del idioma, sino también la capacidad de utilizarlo de manera precisa y adecuada en diferentes contextos. Un manejo adecuado de estas destrezas permite al comunicador ser más claro y persuasivo, minimizando malentendidos y mejorando la interacción con los demás.
- **Motivación:** Abarca el interés en la comunicación, la disposición para aprender y la confianza en uno mismo, como impulsores del desarrollo de la competencia comunicativa (Bermúdez y González, 2011). La motivación es un factor clave que puede acelerar o frenar el progreso en la adquisición de habilidades comunicativas. Una persona altamente motivada estará más dispuesta a enfrentar desafíos comunicativos y a buscar activamente oportunidades para mejorar sus habilidades.
- **Personalidad:** Desempeña un papel significativo, pues rasgos como la apertura a nuevas experiencias y la empatía pueden influir en el estilo de comunicación de cada individuo

(Bermúdez y González, 2011). Por ejemplo, una persona extrovertida puede ser más propensa a participar en intercambios comunicativos, lo que a su vez puede mejorar sus habilidades a través de la práctica. La empatía, por otro lado, permite una mejor comprensión y respuesta a las necesidades emocionales de los interlocutores, crucial para una comunicación efectiva.

- **Experiencias de aprendizaje:** Pueden ser formales o informales, junto con la exposición a diversas culturas y lenguajes, son cruciales para el desarrollo de esta competencia (Bermúdez y González, 2011). Las experiencias educativas formales, como la formación académica y los cursos especializados, proporcionan una base teórica y práctica. Sin embargo, las experiencias informales, como las interacciones cotidianas y la exposición a medios de comunicación, también juegan un papel vital en la construcción de la competencia comunicativa.

Factores socioculturales

Además de los factores individuales, el desarrollo de la competencia comunicativa está profundamente influenciado por el contexto sociocultural en el que se encuentra el individuo. Estos factores socioculturales proporcionan el marco dentro del cual se desarrollan y se ejercen las habilidades comunicativas.

- **Entorno:** El entorno en el que uno crece y vive, incluyendo el acceso a la educación, la tecnología y las oportunidades laborales, puede moldear las habilidades comunicativas (Clément et al., 1980). Un entorno que cuenta con recursos educativos y tecnológicos ofrece más oportunidades para practicar y perfeccionar las habilidades comunicativas. Además, la disponibilidad de oportunidades laborales puede motivar a los individuos a mejorar su competencia comunicativa como una forma de avanzar profesionalmente

- **Cultura:** Con sus normas, valores y tradiciones, afecta cómo las personas se comunican y qué se espera de la comunicación (Clément et al., 1980). La cultura influye en aspectos como el tono, la formalidad y las expectativas de comportamiento durante la comunicación. Entender y adaptarse a las normas culturales es esencial para una comunicación efectiva, especialmente en contextos interculturales.
- **Idioma:** El idioma que se habla, los diferentes dialectos y las variaciones lingüísticas son influencias sociales y culturales en la competencia comunicativa (Clément et al., 1980). El dominio del idioma local es fundamental para una integración efectiva en cualquier comunidad o entorno laboral. Las variaciones del dialecto y las diferencias lingüísticas pueden presentar desafíos adicionales, pero también ofrecen oportunidades para enriquecer las habilidades comunicativas a través de la diversidad lingüística.
- **Redes sociales:** Conectar con familiares, amigos, colegas y miembros de la comunidad, ofrece oportunidades para practicar y desarrollar otras habilidades sociales (Clément et al., 1980). Las interacciones dentro de estas redes permiten a los individuos experimentar con diferentes estilos y formas de comunicación, lo que es esencial para el desarrollo de la competencia comunicativa. Estas redes también proporcionan un apoyo emocional y social que puede aumentar la confianza en las habilidades comunicativas.
- **Medios de comunicación:** La televisión, la radio e Internet moldean las expectativas y formas de comunicarse (Clément et al., 1980). Los medios de comunicación no solo transmiten información, sino que también sirven como modelos de comportamiento comunicativo; la exposición a diferentes estilos de comunicación a través de los medios puede influir en cómo las personas se expresan y en cómo interpretan los mensajes de los demás

2.3.3 Importancia de la competencia comunicativa en el Ámbito Laboral y Educativo.

Es poco probable alcanzar una competencia comunicativa genuina sin desarrollar las habilidades comunicativas adecuadas y emplear un estilo de comunicación apropiado. Por ello, la competencia comunicativa representa una combinación única de habilidades y estilos que el individuo utiliza de manera efectiva, adaptándose a las características y demandas de los participantes y contextos en los que se lleva a cabo la comunicación. Esta no la considera simplemente como una disposición, habilidad o capacidad, sino como un estado general de preparación del individuo durante el proceso de aprendizaje que le asegura la exitosa planificación, ejecución y evaluación de la comunicación en armonía con las características y exigencias de los contextos y participantes (Pérez y Pompa, 2015). Solo aquel individuo que sea capaz de considerar estos elementos analizados podrá desarrollarse como un comunicador competente en el ámbito competente.

Este enfoque sobre la competencia comunicativa subraya que la habilidad de comunicarse efectivamente no solo depende de poseer habilidades técnicas, sino de integrar estas habilidades en un estilo de comunicación adaptable a diferentes contextos. La competencia comunicativa, por tanto, se convierte en una habilidad fundamental no solo para el éxito individual, sino también para la eficacia general en entornos laborales y educativos. En particular, para los profesionales en el ámbito educativo, la competencia comunicativa se destaca como un factor crucial para la eficacia profesional. La capacidad de comunicarse eficazmente con miembros de la comunidad educativa es esencial para promover un ambiente de aprendizaje positivo y colaborativo. Además, esta competencia facilita la transmisión efectiva de conocimientos y el establecimiento de relaciones interpersonales que fomentan el crecimiento y el desarrollo académico (García, 2020).

Se sostiene que la competencia comunicativa trasciende la simple eficacia de los conocimientos, hábitos y habilidades individuales que influyen en el desempeño personal. En lugar de ser un atributo estático, la competencia comunicativa debe ser vista como un proceso dinámico que implica la capacidad de adaptar el estilo y las estrategias comunicativas en función de las necesidades y características de los participantes. Esto incluye el desarrollo de la empatía y la capacidad para gestionar y resolver conflictos, todos los cuales son esenciales para la interacción efectiva y la construcción de relaciones profesionales sólidas (García, 2020).

En este sentido, la competencia comunicativa contribuye significativamente a mantener un clima laboral favorable. Un ambiente de trabajo positivo no solo mejora la moral y la satisfacción de los empleados, sino que también optimiza los procesos productivos (Falconí et al., 2021). La capacidad para comunicarse de manera efectiva ayuda a resolver conflictos, coordinar actividades y fomentar un sentido de comunidad dentro de la organización. Al invertir en el desarrollo de habilidades comunicativas, las organizaciones pueden mejorar la eficiencia operativa y fortalecer las relaciones internas, lo cual es esencial para el éxito a largo plazo.

2.3.4 Implicaciones de la competencia comunicativa para el desarrollo profesional y educativo

La competencia comunicativa en el ámbito educativo es mucho más que una herramienta para crear un ambiente agradable y efectivo en el proceso de enseñanza. Se posiciona como una de las bases fundamentales para la preparación integral de los individuos en su vida personal y profesional. En este sentido, no solo facilita la transferencia de conocimientos en el aula, sino que también prepara a los individuos para participar de manera significativa en la sociedad, contribuyendo al bienestar y desarrollo social. Los educadores, en particular, tienen una responsabilidad innegable en este proceso, ya que su dominio del lenguaje en diversos contextos y situaciones de comunicación, tanto oral como escrita, no solo es fundamental para el

aprendizaje, sino también para la socialización efectiva. Esto requiere un enfoque holístico que incluya habilidades fundamentales como la comprensión profunda de los mensajes, la capacidad de expresión clara y precisa, y la adaptación adecuada al contexto y audiencia.

Además, es esencial que los educadores sean conscientes de la importancia de emplear un lenguaje no discriminatorio y respetuoso hacia las diferencias culturales, sociales y personales. Esta conciencia no solo fomenta un entorno de respeto e inclusión, sino que también refuerza el papel del lenguaje como un medio para influir positivamente en la personalidad y desarrollo de los individuos (Pérez y Pompa, 2015). La habilidad para generar una variedad de mensajes adecuados al contexto en que se encuentran, con una clara intencionalidad y propósito, es un componente esencial de la competencia comunicativa, que impacta directamente en la capacidad de los educadores para moldear actitudes y comportamientos en el entorno educativo y laboral.

El desarrollo de competencias, en general, es una obligación fundamental de las instituciones educativas, que desempeñan un papel central en la formación integral de los individuos. Estas competencias los prepara para el éxito académico y laboral y los equipa con herramientas necesarias para desenvolverse en un mundo cada vez más complejo y diverso. Dentro de este marco, la competencia comunicativa se destaca como un elemento esencial, no solo para el crecimiento personal, sino también como un pilar fundamental para el desarrollo de la sociedad en su conjunto. No se trata únicamente de comunicar lo que se sabe y se comprende, sino también de descubrir y aplicar formas efectivas de transmitir esos conocimientos de manera que generen un impacto positivo en la comunidad, promoviendo así el desarrollo social y la construcción de una sociedad más sólida y cohesionada (Hurtado y Mendoza, 2020).

Por ello, es importante construir una comunidad de aprendizaje en la que todos potencien su capacidad para organizar y dirigir su propio proceso de aprendizaje para el desarrollo de la

competencia comunicativa (Hurtado y Mendoza, 2020). Con estas habilidades, se enfatiza la importancia de la autorregulación y el aprendizaje continuo en un mundo en constante cambio. Pues ya sea un contexto educativo o un contexto laboral, la capacidad de aprender de manera autónoma y adaptarse a nuevas circunstancias es vital para mantenerse relevante, eficaz y competitivo en un entorno profesional cada vez más exigente.

2.3.5 Enfoques Pedagógicos para el Desarrollo de la Competencia Comunicativa en el Ámbito Laboral

La comunicación asertiva representa una parte esencial de la competencia comunicativa, fundamentada en la capacidad de los individuos para expresarse eficazmente mediante la escritura, la redacción, la oralidad y la lectura. Estas acciones lingüísticas son inherentes a la habilidad humana de interactuar con otros y formar opiniones a través de la reflexión, el análisis, la crítica y la generación de conocimiento. En el proceso de aprendizaje, estas habilidades son fundamentales, puesto que permiten a los individuos expresar ideas, sentimientos, conocimientos, acciones y pensamientos, lo que implica asumir la responsabilidad de sus acciones y pensamientos que se generan con estas habilidades en el contexto de la formación profesional. (Estrada, 2019).

Desde una perspectiva pedagógica, la competencia comunicativa implica mucho más que la transmisión de información; requiere la capacidad del docente para establecer una comunicación pedagógica efectiva y eficiente con los jóvenes, lo que, a su vez, demanda el desarrollo de un estilo comunicativo flexible y adaptable (Cruzata, 2008). Este estilo debe ser capaz de responder a las diversas necesidades y contextos educativos, permitiendo alcanzar los objetivos educativos de manera efectiva. Para lograrlo, es crucial que los educadores no solo dominen los contenidos que enseñan, sino que también desarrollen las competencias necesarias para comunicarlos.

En contraste, el desarrollo de la competencia comunicativa en el ámbito laboral también requiere que los individuos posean habilidades para establecer una comunicación efectiva con sus colegas o compañeros a cargo. Esto incluye la capacidad de adaptar su estilo de comunicación para alcanzar los resultados profesionales deseados. Ravelo (2018) sugiere que este exige una serie de requisitos para el desarrollo de estas competencias comunicativas y lograr ser competentes en comunicación con un impacto positivo en quienes los rodean.

III. Referente Metodológico

3.1 Paradigma

Dado que el objetivo principal de esta investigación es fundamentar una concepción teórica-metodológica para fortalecer la competencia comunicativa en el personal operativo de una compañía acuícola ecuatoriana, se adoptó el paradigma sociocrítico, el cual se basa en una crítica social que posee un fuerte componente autorreflexivo. Considera que el conocimiento se construye a partir de intereses que surgen de las necesidades de los grupos sociales. Su objetivo principal es alcanzar la autonomía racional y liberadora del ser humano, la cual se logra mediante la capacitación de los individuos para participar activamente en la transformación social (Díaz y Pinto, 2017).

Al emplearse este paradigma en el desarrollo de la presente investigación se logró comprender la competencia comunicativa, en relación con las estructuras de poder y las relaciones sociales dentro de la empresa; ya que ofrece un marco teórico y metodológico adecuado para investigar la competencia comunicativa, de manera crítica, reflexiva y participativa, con el objetivo de contribuir a la transformación de las prácticas comunicativas y la mejora de la calidad del trabajo en la empresa.

A partir de ello, se consideró la aplicación de un estudio de caso, pues se conoce como un enfoque metodológico comúnmente empleado para estructurar un conjunto de datos

relevantes y aplicables a una investigación específica. Se trata de una técnica descriptiva profunda que se centra en analizar una entidad particular o un fenómeno característico de una entidad social. Los estudios de casos se caracterizan por ser detallados, descriptivos y se basan en el razonamiento inductivo al utilizar diversas fuentes de datos para su análisis (Soto, 2019).

Dada las características de este estudio, un estudio de caso proporciona la posibilidad de analizar el desarrollo de competencias comunicativas en el contexto específico de esta compañía, lo que permitirá investigar cómo se desarrollan y se aborda la competencia comunicativa en esta organización.

3.2 Enfoque

Este trabajo desarrolla el enfoque cualitativo, pues permitió una exploración profunda de las percepciones, experiencias y prácticas relacionadas con el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo de la empresa.

Este enfoque implica explorar a fondo e interactuar con grupos específicos de individuos para obtener información detallada sobre un fenómeno en particular que está siendo estudiado. Se caracteriza por ser una indagación sobre la autenticidad de las experiencias humanas, basada en nuestra comprensión del humanismo, la fenomenología, la hermenéutica y el constructivismo social. La investigación cualitativa implica la recopilación de información a través de observaciones, entrevistas y otros métodos que no dependen de datos numéricos. A través de métodos interpretativos como la teoría fundamentada, estos investigadores pueden identificar temas y significados emergentes en las narrativas de los participantes. De esta manera, estos enfoques interpretativos permiten al investigador enfocarse tanto en la singularidad como en la universalidad de las experiencias de los participantes (Aguilar y Vargas, 2021).

Gracias a su flexibilidad y su capacidad para adaptarse a las dinámicas específicas del contexto de estudio, permitió centrarse en el análisis detallado de fenómenos, lo que permitió

una comprensión más contextualizada de la realidad social, y se identificaron significados y patrones que no serían fáciles de identificar mediante métodos cuantitativos.

En el contexto de esta investigación, la teoría interpretativa es especialmente pertinente, ya que permite una comprensión contextualizada y enriquecida de las prácticas de comunicación en el personal de la compañía. Esto, a su vez, puede informar el desarrollo de estrategias efectivas para mejorar la competencia comunicativa en la organización. Además, la teoría interpretativa ejerce una notable influencia en la investigación cualitativa contemporánea; pues su objetivo fundamental radica en comprender el mundo en su realidad objetiva, en contraposición a la subjetividad inherente a otras teorías (Alegre y Kwan, 2023). Es decir, los teóricos interpretativos sostienen que existe una realidad externa a nosotros mismos que solo puede ser comprendida mediante un análisis interpretativo.

3.3 Presentación de las fases de la investigación.

Las fases de la investigación se estructuraron en varios pasos clave:

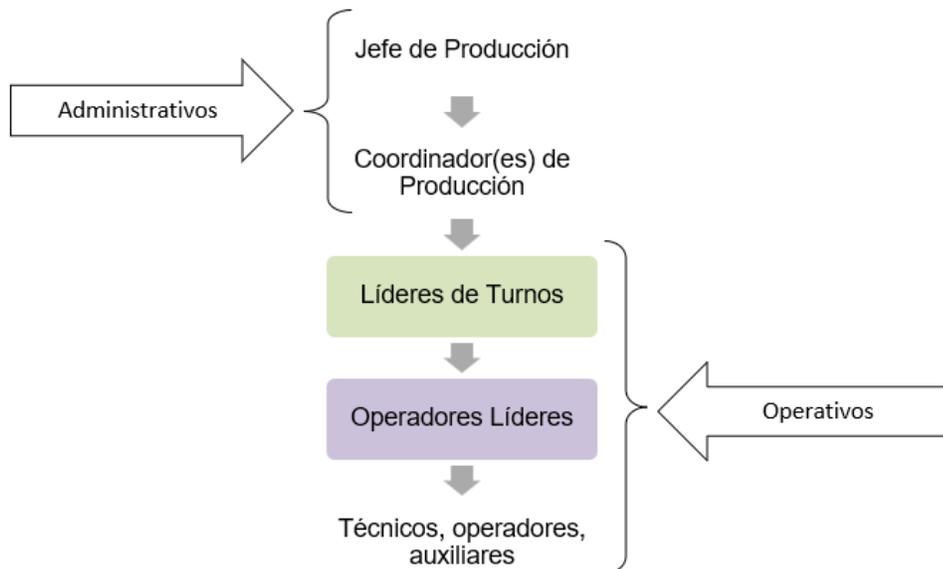
1. **Recolección de datos:** Se implementaron las técnicas e instrumentos elegidos para adquirir datos del estudio.
2. **Procesamiento y evaluación de datos:** Se analizaron los datos recopilados según el plan predefinido, utilizando técnicas apropiadas.
3. **Interpretación de resultados:** Se establecieron conexiones entre los datos obtenidos, el marco teórico y las hipótesis planteadas.
4. **Elaboración del informe final:** Se elaboró un informe de los resultados, incluyendo recomendaciones basadas en las necesidades identificadas a través de los instrumentos de investigación.

3.4 Contexto

Es importante mencionar que, para el desarrollo de esta investigación, posterior a la observación del contexto e identificación del problema, se ha considerado establecer ciertas características que implica que los participantes seleccionados compartan similitudes relevantes para el análisis de las categorías propuestas. A partir de ello, se revela que el grupo de participantes para el diagnóstico de este estudio está compuesto por el personal operativo de la compañía acuícola; específicamente aquellos que cumplen los roles de líderes de turno y operadores líderes. Dado sus roles y funciones, se han convertido en el puente que conecta y transporta cada una de las necesidades que se presentan en el área, por lo que representan un pilar fundamental en la organización. A continuación, se presenta un diagrama para entender la estructura del área productiva:

Figura 1

Estructura organizacional del área productiva



Nota: El gráfico representa cómo se encuentra estructurada el área de producción, por eso se reconoce a los líderes y operadores líderes como un nexo, ya que están “en medio” de la estructura.

Para la investigación se ha considerado realizar una selección representativa de colaboradores, considerando que las características de similitud son el área de trabajo y sus roles, por lo que se tuvo la participación directa de 20 colaboradores, conformada por 7 líderes de turno y 13 operadores líderes del área productiva/operativa.

3.5 Métodos, técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

3.5.1 Métodos Teóricos

- **Histórico-Lógico:** para analizar el desarrollo histórico de la competencia comunicativa en el contexto laboral e identificar cómo han evolucionado las prácticas comunicativas a lo largo del tiempo.
- **Análisis-Síntesis:** para descomponer el concepto de competencia comunicativa en sus componentes y características esenciales para su integración y comprensión holística y contextualizada dentro del contexto organizacional.
- **Inducción-Deducción:** para interpretar la información recopilada en la investigación, partiendo de observaciones específicas hacia la formulación de conclusiones generales sobre el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo.
- **Sistémico-Estructural:** para especificar los componentes para el desarrollo de la competencia comunicativa, analizando las relaciones dinámicas entre estos componentes con el contexto específico de la organización.

3.5.2 Métodos Empíricos

- **Test:** para medir el nivel de competencia comunicativa y evaluar las habilidades comunicativas del personal operativo.

- **Grupo Focal:** para explorar sus percepciones y experiencias en torno a la competencia comunicativa en el ámbito laboral, mediante una interacción dinámica y una discusión sobre cómo se vive y percibe la comunicación dentro de la empresa.
- **Análisis Documental:** para analizar políticas, manuales de procedimientos, registros de comunicación interna, y otros documentos dentro de la organización para comprender cómo se abordan actualmente las competencias comunicativas y cómo estas están integradas en los procesos organizativos.
- **Criterio de expertos:** para valorar la propuesta teórica-metodológica desarrollada en esta investigación, en torno a la competencia comunicativa y perfeccionar los enfoques propuestos.

Mientras que los instrumentos implementados para la recolección de información fueron:

1) cuestionario para test; 2) guía para grupo focal; 3) guía de análisis documental.

3.5.3 Métodos Estadísticos

- **Estadística Descriptiva:** para analizar los datos obtenidos del test, mediante la tabulación de datos, análisis de frecuencias y porcentajes para presentar una visión del estado actual de la competencia comunicativa en los participantes de la organización.

3.6 Operacionalización de las categorías objeto de estudio.

La operacionalización de las categorías en esta investigación es un proceso fundamental para traducir conceptos teóricos en indicadores concretos que puedan ser observados y medidos dentro del contexto de la compañía acuícola ecuatoriana. Dado que el objetivo principal de este estudio es desarrollar una concepción teórico-metodológica para fortalecer la competencia comunicativa del personal operativo, se han identificado y definido cuidadosamente las categorías clave que influyen en esta competencia. Estas categorías serán desglosadas en dimensiones e indicadores específicos que se evaluarán mediante técnicas empíricas, como la

aplicación de un test de competencia comunicativa y la realización de grupos focales. Este enfoque permitirá una medición precisa y una comprensión profunda de los aspectos que afectan la competencia comunicativa, facilitando la identificación de áreas de mejora y la propuesta de estrategias efectivas para su desarrollo dentro de la organización.

La categoría principal de la investigación es la competencia comunicativa definida por Hymes (1972) como la habilidad para utilizar el lenguaje de manera efectiva en contextos sociales específicos. Y se declara 6 principales dimensiones basadas en los estudios de Canale Y Swain (1980), citado en (Pérez y Trejo, 2012) que divide la competencia comunicativa en varias componentes, incluyendo la competencia gramatical, la competencia sociolingüística, la competencia discursiva y la competencia estratégica. Estas categorías se alinean con dimensiones como la comunicación oral, escrita, y la planificación de mensajes. Por último, se complementa el estudio de Aguilar y Vargas (2021), pues se adaptó su test propuesto que agrupa dimensiones como la planificación, conocimiento, evaluación y seguimiento, con el objetivo de medir el nivel de competencia comunicativa que tienen los profesionales.

Tabla 1

Operacionalización de las categorías de estudio

Categoría	Definición	Dimensiones	Indicadores
Competencia comunicativa	Definición conceptual: Como principales autores se destacan Hymes (1972) y Canale y Swain (1980), quienes han sido pioneros de los conceptos teóricos de la competencia comunicativa. Se	-Competencia lingüística	1. Controlar conscientemente los gestos y expresiones faciales para que reflejen de manera coherente el mensaje que se quiere transmitir. 2. Evaluar si la manera en que se comunica en exposiciones orales está alineada con el contenido y el mensaje que se quiere transmitir, asegurando que la comunicación sea clara y coherente. 3. Cuidar que la expresión verbal sea coherente y adecuada al mensaje que se

<p>define como la capacidad de un individuo para expresar ideas, emociones y conocimientos de manera clara, coherente y efectiva, tanto de forma oral como escrita, y mediante la comprensión, producción y adecuación del discurso en diversas situaciones y contextos sociales y/o laborales.</p> <p>Definición operacional: Conjunto de habilidades específicas de comunicación que el personal operativo debe tener para llevar a cabo sus tareas de forma eficiente. Esta categoría se va a medir mediante un test de medición de competencia comunicativa adaptado.</p>		<p>quiere comunicar en diferentes situaciones laborales.</p> <p>4. Entender claramente las instrucciones para llevar a cabo tareas y actividades específicas en el entorno laboral.</p> <p>5.Revisar cuidadosamente los puntos principales para asegurarse de que sean claros y comprensibles, antes de entregar informes u otros documentos escritos.</p>
	-Competencia sociolingüística	<p>6.Reflexionar sobre la participación en actividades complementarias para identificar áreas de mejora y potenciar la comunicación efectiva.</p> <p>7.Demostrar respeto por el contexto social y laboral al usar un vocabulario apropiado y adecuado en la comunicación oral y escrita.</p> <p>8.Realizar regularmente una autoevaluación honesta de las habilidades de comunicación oral y escrita para identificar debilidades y fortalezas.</p>
	-Competencia discursiva	<p>9.Comprender y transmitir la información que encuentra en las diversas plataformas digitales de manera clara y adecuada.</p> <p>10. Encontrar fácil el comunicar de manera clara y efectiva nuevos temas que decide abordar en las conversaciones laborales.</p> <p>11.Planificar y organizar la estructura de los mensajes en conversaciones, asegurándose de que sean claros y comprensibles para el interlocutor.</p> <p>12.Asegurar que, durante presentaciones, reuniones o interacciones diarias, el mensaje haya sido recibido y entendido de forma clara y eficiente y valorar el feedback para confirmar que se ha comprendido el mensaje transmitido</p>
	-Competencia estratégica	<p>13.Buscar la mejora constante de la habilidad de comunicación escrita,</p>

			<p>siguiendo criterios y normas de redacción específicos.</p> <p>14.Utilizar activamente plataformas digitales de formación y desarrollo profesional (como LinkedIn, Crehana, Ubits, entre otras) para obtener información y recursos relevantes sobre áreas de interés relacionadas con su trabajo.</p> <p>15.Dominar el uso de plataformas de videoconferencia online (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, etc.) para comunicarme de manera efectiva en reuniones virtuales y conferencias.</p> <p>16.Seleccionar cuidadosamente estrategias y acciones específicas para poder comunicarse, asegurándose que el mensaje sea transmitido de la forma correcta.</p> <p>17.Reconocer el tipo de estrategias y acciones específicas que se debe utilizar para poder comunicarse de forma efectiva, teniendo en cuenta el espacio y el contexto.</p>
		<p>-Competencia afectiva-comportamental</p>	<p>18.Disfrutar en conversaciones sobre temas actuales con diferentes personas, escuchando y comparando opiniones.</p> <p>19.Sentirse seguro/a al expresarse oralmente gracias al desarrollo del vocabulario y la capacidad para hablar de manera fluida.</p> <p>20.Considerar de manera exhaustiva todas las opciones disponibles antes de resolver y comunicar un problema en el trabajo.</p> <p>21.Confiar plenamente en las habilidades de comunicación oral para desenvolverse con éxito en diversos contextos y situaciones laborales.</p> <p>22.Cuando se cometen errores en la comunicación, ser capaz de identificarlos y corregirlos adecuadamente ante otros compañeros de trabajo.</p>

3.7 Diseño y aplicación de los instrumentos de recolección de información.

Para complementar, se llevaron a cabo 2 grupos focales que contaron con la participación de 7 líderes y 13 operadores líderes del área de producción, a través de una guía de cuestionario ([Anexo 4](#)). Es importante destacar que previa a la aplicación de los grupos focales se solicitó la autorización y permiso al área de Recursos Humanos y a los respectivos jefes y coordinadores de las subáreas de producción. Una vez concedido, se establecieron los encuentros con los participantes seleccionados. Los grupos focales fueron ejecutados en espacios previamente organizados para establecer diálogos entre el moderador y los participantes, teniendo como guía el cuestionario para el grupo focal.

IV. Resultados de la Investigación

4.1 Resultados del análisis documental

Se constató el análisis a través de una guía ([Anexo 3](#)), con el objetivo de examinar las políticas, manuales de procedimientos y otros documentos relevantes y recoger información sobre las acciones o actividades que se observan o establecen en los diferentes documentos a favor del desarrollo de competencias, especialmente la comunicativa.

Para el análisis documental se trabajó con las dimensiones e indicadores descritos en la operacionalización, con la finalidad de obtener información relevante acerca de los diferentes documentos analizados.

Tabla 2

Resultados del análisis documental

Criterios	Reflexión
------------------	------------------

Los documentos están alineados a las dimensiones de la competencia comunicativa identificadas en la concepción teórica-metodológica:	- No se especifican métodos o acciones para el desarrollo de competencia lingüística. Se destaca el comunicar e informar, pero no cómo hacerlo.
o Competencia lingüística	- Se destaca la importancia de participar en actividades para identificar áreas de mejora (competencia sociolingüística), pero no se especifican los espacios para realizar una autoevaluación e identificación de oportunidades de mejora.
o Competencia sociolingüística	- No se especifican acciones para el desarrollo de competencia discursiva, pese a que se resalta la importancia de ser un ente competente en la planificación, organización y reporte de hallazgos, de forma clara y comprensible.
o Competencia discursiva	- Se destaca la importancia de ser capaz de liderar un diálogo y ser soporte, así como la importancia del feedback, pero no se resaltan las diversas acciones para confirmar que estas habilidades se desarrollen de forma efectiva.
o Competencia estratégica	

Los diversos documentos no abordan directamente la competencia comunicativa y, por ende, no describen la importancia de su desarrollo en el ámbito laboral. No obstante, documentos como descriptivos de puestos detallan las funciones de los operadores líderes y líderes de turno, en las que destacan las acciones que conciernen a su cargo, entre las cuales se encuentra: comunicar, gestionar información, reportar, informar, ejecutar resolución de problemas, liderar y aplicar el uso eficaz de las Tics. Aun así, pese a estas especificaciones, no se evidencia un apartado explícito sobre cómo llevar a cabo estas habilidades comunicativas. Y aunque se presenta un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), este se exhibe más enfocado a las necesidades de cada área, con relación a temas y capacitaciones técnicas relacionadas a la operatividad de la compañía, dejando de lado el desarrollo de competencias humanas, como la comunicación.

4.2 Resultados de la aplicación del test

Se aplicó un test dirigido a los líderes de turno y operadores líderes ([Anexo 5](#)); a través de una prueba elaborada por Aguilar y Vargas (2021) en la que se constaban 26 preguntas en su forma original, agrupadas en cuatro dimensiones, entre ellas: planificación, conocimiento, evaluación y seguimiento. Se ha reestructurado este test con la finalidad de medir el nivel de competencia comunicativa que tienen los profesionales, esto no solo permitirá explorar las percepciones, sino también las experiencias y prácticas que poseen y que están relacionadas con el desarrollo de su competencia comunicativa, además que se ha diseñado con la finalidad que se relacione directamente con las 5 dimensiones (competencias) descritas en la operacionalización de categorías.

Es importante destacar que para la aplicación del test también se solicitó la autorización y permiso al área de Recursos Humanos y a los respectivos jefes y coordinadores de las subáreas de producción. Una vez concedido se establecieron los encuentros en los que los test fueron aplicados. Se organizó de manera que se llevaron a cabo primero los grupos focales y luego, previo al cierre, se aplicó el test. Fueron dos encuentros en total, el primero que contó con la participación de 10 participantes y el segundo con otro grupo con las 10 personas restantes. Los participantes en total fueron los 13 operadores líderes y 7 líderes de turno, pertenecientes al área de producción y quienes están a cargo, en términos generales, de asegurar la eficiencia del proceso productivo mediante la aplicación de herramientas de mejora continua.

Los participantes valoraron los ítems en cuanto a su nivel de acuerdo o desacuerdo sobre cómo consideran que describe cada ítem su desarrollo de la comunicación según la situación, para ello, se estableció la siguiente escala tipo Likert con los criterios: Muy de acuerdo (valor: 5), De acuerdo (valor: 4), Neutral (valor: 3), En desacuerdo (valor: 2) y Muy en desacuerdo (valor: 1).

Los ítems se describen y se distribuyen de acuerdo con las dimensiones de la operacionalización, a continuación se describe la distribución de los ítems, teniendo en cuenta que: Competencia lingüística (dimensión 1); competencia socio lingüística (dimensión 2); competencia discursiva (dimensión 3); competencia estratégica (dimensión 4); y, competencia afectiva-comportamental (dimensión 5).

Tabla 3

Distribución de ítems del test según las dimensiones e indicadores

Dimensión	Indicador	Ítem	Puntuación máxima
Dimensión 1	1	1	5
	2	3	5
	3	8	5
	4	11	5
	5	18	5
Dimensión 2	6	7	5
	7	19	5
	8	20	5
Dimensión 3	9	6	5
	10	13	5
	11	21	5
	12	22	5
Dimensión 4	13	4	5
	14	5	5
	15	9	5
	16	15	5
	17	16	5
Dimensión 5	18	2	5
	19	10	5
	20	12	5
	21	14	5
	22	17	5
Puntuación máxima del test			110

Para el análisis de los datos se aplicó la estadística descriptiva y, se realizaron cálculos de frecuencia porcentual de las respuestas por dimensiones e indicadores del test, para analizar diferencias entre los resultados de las dimensiones y llegar a conclusiones.

Resultados generales del test

Los resultados generales del test evidencian que el 60% de los participantes obtuvo entre 101 y 110 puntos de los 110 posibles, mientras que el otro 40% obtuvo entre 76 y 96 puntos. El puntaje mínimo fue 76 y el máximo 110. La media fue de 97. A partir de ello, se describen a continuación los resultados de cada indicador por dimensión.

- Dimensión 1: Desarrollo de la competencia lingüística en el ámbito laboral

Tabla 4

Resultados de la dimensión 1 del test

N°	Indicador	Resultado %
1.	Controlar conscientemente los gestos y expresiones faciales para que reflejen de manera coherente el mensaje que se quiere transmitir.	30%
2.	Evaluar si la manera en que se comunica en exposiciones orales está alineada con el contenido y el mensaje que se quiere transmitir, asegurando que la comunicación sea clara y coherente.	50%
3.	Cuidar que la expresión verbal sea coherente y adecuada al mensaje que se quiere comunicar en diferentes situaciones laborales.	60%
4.	Entender claramente las instrucciones para llevar a cabo tareas y actividades específicas en el entorno laboral.	70%
5.	Revisar cuidadosamente los puntos principales para asegurarse de que sean claros y comprensibles, antes de entregar informes u otros documentos escritos.	70%

Con relación al indicador 1, los resultados indican que el 30% de los está muy de acuerdo en que controla conscientemente sus gestos y expresiones faciales para asegurar que estén

alineados con el mensaje que desean transmitir. Aunque este porcentaje refleja un nivel de atención moderado a la comunicación no verbal, hay un margen considerable para mejorar esta habilidad en la mayoría del personal, pues el 60% está de acuerdo, mientras que el 30% tiene una percepción neutral. La importancia de la coherencia entre el lenguaje corporal y el mensaje verbal es clave para evitar malentendidos y garantizar una comunicación efectiva en el entorno laboral.

En el indicador 2, el 50% de los participantes reporta estar muy de acuerdo en que evalúan activamente si la forma en que se comunican durante las exposiciones orales está alineada con el mensaje que desean transmitir. Esto muestra que la mitad del personal es consciente de la importancia de una presentación clara y estructurada. Sin embargo, la otra mitad puede estar comunicando de forma menos efectiva, lo que sugiere la necesidad de reforzar las habilidades de autoevaluación y retroalimentación sobre la claridad en sus exposiciones.

En el indicador 3, un 60% de los encuestados asegura estar muy de acuerdo en que cuidan la coherencia de su expresión verbal en distintas situaciones laborales. Este porcentaje sugiere que una mayoría significativa del personal presta atención a cómo expresa sus ideas y asegura que la comunicación sea adecuada a cada contexto. Aun así, existe un 40% que podría beneficiarse de mayor capacitación en este aspecto, para mejorar la efectividad de su comunicación oral en diversas situaciones profesionales.

Respecto al indicador 4, el 70% de los empleados indica estar muy de acuerdo en que entienden claramente las instrucciones para realizar tareas y actividades específicas dentro del entorno laboral. Este alto porcentaje refleja un buen nivel de comprensión en la ejecución de tareas operativas, lo que es crucial para el rendimiento y la eficiencia en el trabajo. Sin embargo, un 30% restante podría estar experimentando dificultades, lo que sugiere la necesidad de

optimizar la forma en que se transmiten las instrucciones y en la capacidad de captar dichas instrucciones.

En el indicador 5, el 70% del personal señala que revisa cuidadosamente los puntos principales antes de entregar informes u otros documentos escritos, con el fin de garantizar que sean claros y comprensibles. Este porcentaje muestra una buena práctica de autoevaluación en la comunicación escrita. No obstante, existe un 30% que podría estar entregando documentos sin realizar una revisión completamente exhaustiva, lo que podría afectar la calidad de la comunicación interna y externa en la organización.

- Dimensión 2: Desarrollo de la competencia sociolingüística en el ámbito laboral

Tabla 5

Resultados de la dimensión 2 del test

N°	Indicador	Resultado %
6.	Reflexionar sobre la participación en actividades complementarias para identificar áreas de mejora y potenciar la comunicación efectiva.	50%
7.	Demostrar respeto por el contexto social y laboral al usar un vocabulario apropiado y adecuado en la comunicación oral y escrita.	75%
8.	Realizar regularmente una autoevaluación honesta de las habilidades de comunicación oral y escrita para identificar debilidades y fortalezas.	50%

Con relación al indicador 6, la mitad de los encuestados indicaron que suelen reflexionar sobre su participación en actividades complementarias para identificar oportunidades de mejora en su comunicación. Este resultado sugiere una conciencia moderada sobre la importancia de la autocrítica en el desarrollo comunicativo, aunque podría haber margen para fomentar aún más

este tipo de reflexión, sobre todo en aquellos empleados que no lo practican de manera constante.

En el indicador 7, un 75% de los encuestados señalaron que consideran que su vocabulario es adecuado al contexto social y laboral en el que se desenvuelven. Este alto porcentaje muestra un nivel elevado de competencia sociolingüística, donde los trabajadores son conscientes de la importancia de adaptar su lenguaje a las circunstancias, promoviendo interacciones respetuosas y profesionales.

En el indicador 8, el 50% de los participantes afirmaron que realizan regularmente una autoevaluación de sus habilidades de comunicación. Esto refleja que la mitad de los participantes reconoce la importancia de evaluar sus competencias comunicativas para mejorar en sus áreas débiles. No obstante, podría ser útil fomentar una mayor conciencia sobre la autoevaluación, ya que es una herramienta clave para el crecimiento profesional continuo.

- Dimensión 3: Desarrollo de la competencia discursiva en el ámbito laboral

Tabla 6

Resultados de la dimensión 3 del test

N°	Indicador	Resultado %
9.	Comprender y transmitir la información que encuentra en las diversas plataformas digitales de manera clara y adecuada.	50%
10.	Encontrar fácil el comunicar de manera clara y efectiva nuevos temas que decide abordar en las conversaciones laborales.	65%
11.	Planificar y organizar la estructura de los mensajes en conversaciones, asegurándose de que sean claros y comprensibles para el interlocutor.	50%
12.	Asegurar que, durante presentaciones, reuniones o interacciones diarias, el mensaje haya sido recibido y entendido de forma clara y eficiente.	65%

En el indicador 9, el 50% de los encuestados indicó que son capaces de entender y transmitir información obtenida de plataformas digitales como LinkedIn, Crehana o Ubits de forma clara y adecuada. Este resultado sugiere que la mitad de los participantes presenta una competencia moderada en cuanto a la integración de información digital en su comunicación diaria. Sin embargo, existe una oportunidad de mejora significativa para optimizar el manejo de estas plataformas como herramientas de apoyo en la transmisión efectiva de información relevante.

En el indicador, 10, el 65% de los participantes manifiesta que les resulta fácil comunicar de manera clara y efectiva nuevos temas dentro de conversaciones en el entorno laboral. Este porcentaje refleja una capacidad favorable en los participantes para abordar y expresar ideas novedosas en sus interacciones profesionales. Aunque el porcentaje es alto, el 35% restante indica que se podrían implementar estrategias adicionales para mejorar esta habilidad en un grupo considerable de colaboradores.

En el indicador 11 se refleja que solo el 50% de los encuestados asegura que planifican y organizan la estructura de sus mensajes durante conversaciones laborales. Esto sugiere que una parte importante de los participantes no dedica suficiente tiempo a organizar la comunicación antes de interactuar con colegas o superiores, lo que puede llevar a malentendidos. Se recomienda promover capacitaciones que fomenten la planificación estructurada de los mensajes para asegurar una mayor claridad.

En el indicador 12, el 65% de los participantes asegura que, durante presentaciones o interacciones diarias, se aseguran de que su mensaje haya sido recibido y comprendido correctamente. Aunque este porcentaje es positivo, un 35% no sigue esta práctica de validación, lo que podría derivar en una falta de entendimiento y errores en la comunicación dentro del

equipo; por ello, se propone que un enfoque en el desarrollo de habilidades de escucha y retroalimentación podría ser clave para mejorar estos resultados.

- Dimensión 4: Desarrollo de la competencia estratégica en el ámbito laboral

Tabla 7

Resultados de la dimensión 4 del test

N°	Indicador	Resultado %
13.	Buscar la mejora constante de la habilidad de comunicación escrita, siguiendo criterios y normas de redacción específicos.	40%
14.	Utilizar activamente plataformas digitales de formación y desarrollo profesional (como LinkedIn, Crehana, Ubits, entre otras) para obtener información y recursos relevantes sobre áreas de interés relacionadas con su trabajo.	45%
15.	Dominar el uso de plataformas de videoconferencia online (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, etc.) para comunicarme de manera efectiva en reuniones virtuales y conferencias.	25%
16.	Seleccionar cuidadosamente estrategias y acciones específicas para poder comunicarse, asegurándose que el mensaje sea transmitido de la forma correcta.	45%
17.	Reconocer el tipo de estrategias y acciones específicas que se debe utilizar para poder comunicarse de forma efectiva, teniendo en cuenta el espacio y el contexto.	35%

En el indicador 13 se destaca que solo el 40% de los encuestados busca activamente mejorar su habilidad de comunicación escrita, siguiendo criterios y normas de redacción específicos. Este resultado refleja una baja iniciativa en la optimización de la escritura profesional. A partir de ello, resulta necesario implementar estrategias de formación que motiven

a los colaboradores a mejorar continuamente en este aspecto crucial, particularmente en áreas que requieren redacción precisa y clara.

En el indicador 14, el 45% de los participantes utiliza activamente plataformas digitales para obtener recursos y conocimientos relevantes para su trabajo. Este porcentaje evidencia una participación moderada en el uso de tecnologías educativas; dado el acceso y la disponibilidad de estas plataformas, se recomienda impulsar su uso como herramienta clave para la mejora continua en la comunicación y el desarrollo profesional.

En el indicador 15, solo el 25% de los participantes considera que domina el uso de plataformas de videoconferencia para una comunicación efectiva. Este resultado pone de manifiesto una clara área de mejora, especialmente en un contexto laboral que cada vez depende más de la tecnología para reuniones virtuales. Por ello, se recomienda fomentar espacios de capacitación para el manejo de estas plataformas, con énfasis en las funcionalidades que mejoran la competencia comunicativa.

En el indicador 16, el 45% de los participantes selecciona de manera cuidadosa estrategias de comunicación que aseguren la correcta transmisión de mensajes. Aunque casi la mitad de los colaboradores se esfuerza por emplear estrategias adecuadas, sigue existiendo un porcentaje destacable para mejorar la planificación de la comunicación. A partir de ello, se considera relevante aplicar la implementación de herramientas y talleres prácticos sobre cómo ajustar las estrategias según el público y el contexto en el que se desenvuelvan.

En el indicador 17, el 35% de los participantes asegura ser capaz de identificar adecuadamente las estrategias y acciones específicas que deben usar para comunicarse efectivamente según el espacio y el contexto en el que se desenvuelven. Este resultado indica que una parte significativa de los participantes (65%) no logra adaptar su comunicación de forma

óptima en diferentes situaciones; es crucial fomentar una mayor consciencia sobre la importancia de ajustar todo tipo de estrategias comunicativas al contexto social y laboral.

Es importante resaltar que esta dimensión ha presentado porcentajes bajos en sus indicadores a comparación de las otras dimensiones, lo que determina la necesidad de intervención para mejorar el desempeño en la comunicación, especialmente en el uso de plataformas digitales y la selección de estrategias adecuadas para transmitir mensajes de manera efectiva.

- Dimensión 5: Desarrollo de la competencia afectiva-comportamental

Tabla 8

Resultados de la dimensión 5 del test

N°	Indicador	Resultado %
18.	Disfrutar en conversaciones sobre temas actuales con diferentes personas, escuchando y comparando opiniones.	70%
19.	Sentirse seguro/a al expresarse oralmente gracias al desarrollo del vocabulario y la capacidad para hablar de manera fluida.	60%
20.	Considerar de manera exhaustiva todas las opciones disponibles antes de resolver y comunicar un problema en el trabajo.	55%
21.	Confiar plenamente en las habilidades de comunicación oral para desenvolverse con éxito en diversos contextos y situaciones laborales.	65%
22.	Cuando se cometen errores en la comunicación, ser capaz de identificarlos y corregirlos adecuadamente ante otros compañeros de trabajo.	50%

En el indicador 18, los resultados reflejan que el 70% de los encuestados presentan un nivel alto de disfrute y apertura en las conversaciones sobre temas de actualidad, lo que propone una actitud positiva y activa hacia la interacción y el intercambio de ideas entre compañeros.

Además, este 70% muestra una disposición frente a otros para escuchar diferentes puntos de vista, lo cual es esencial para un ambiente colaborativo y de aprendizaje continuo.

En el indicador 19, el 60% indica sentirse seguro al expresarse oralmente gracias a su propio desarrollo del vocabulario y su capacidad para hablar de manera fluida. Esto indica que la mayoría de los participantes se sienten cómodos y seguros en su capacidad de comunicarse, lo que puede estar relacionado con el dominio de vocabulario adecuado en sus interacciones laborales, aun así, existe una oportunidad de seguir desarrollando esta habilidad en los demás.

En el indicador 20, el 55% de los participantes considera de manera exhaustiva todas las opciones disponibles antes de resolver y comunicar un problema en el trabajo, con ello, se refleja un enfoque reflexivo en la toma de decisiones y comunicación de problemas en el entorno laboral. Sin embargo, este porcentaje sugiere que algunos participantes pueden apresurarse en la resolución de problemas o no evalúan todas las opciones disponibles, lo que ofrece una oportunidad de mejora en la toma de decisiones comunicativas.

En el indicador 21, el 65% de los participantes muestra un nivel de confianza sólido en las habilidades de comunicación oral, lo cual es un aspecto positivo, especialmente en un entorno que demanda adaptabilidad y precisión en diversos contextos laborales. Esta confianza permite a los participantes desenvolverse eficazmente en distintos escenarios, aunque sigue existiendo espacio (35%) para un mayor crecimiento en esta área.

En el último indicador de esta dimensión, se manifiesta que el 50% de los participantes siente que es capaz de reconocer y corregir errores en la comunicación frente a sus compañeros. Esto resalta una habilidad importante, que aún puede ser fortalecida para aumentar la capacidad de autorregulación y corrección oportuna en el contexto laboral.

4.3 Resultados del grupo focal aplicado a los líderes de turno y operadores líderes

Para aplicar el grupo focal con los líderes y operadores líderes, se procedió con la previa solicitud de permiso y autorización al área de Recursos Humanos y jefes y coordinadores de producción, con la finalidad de reunir a los participantes y conocer sus percepciones sobre su propia competencia comunicativa y la de sus compañeros del área de producción. Para ello, se consideraron dos encuentros, teniendo en cuenta los turnos y horarios de manera que todos pudieran participar de la actividad. Antes de iniciar con las preguntas se les comentó el contexto de la actividad, el objetivo y la importancia de su participación en el encuentro. Se destaca que se realizaron dos encuentros y cada sesión contó con la participación de 10 personas en cada uno. Ambos encuentros se realizaron en los días 5 y 6 de agosto.

El grupo focal contó con 6 preguntas: 1 pregunta de apertura, 1 pregunta de transición, 3 preguntas específicas y 1 pregunta de cierre.

Resultados de las preguntas específicas del grupo focal.

1. ¿Cómo definirían a la palabra comunicación?

Sesión 1: Los participantes definieron la comunicación como la capacidad fundamental de los seres humanos para transmitir ideas, pensamientos y sentimientos a través de diversos medios. Según sus respuestas, la comunicación es vista no solo como un canal para expresar directrices y quejas, sino también como un proceso interactivo que implica un emisor y un receptor. Algunos participantes destacaron la importancia de la comunicación bidireccional y cómo esta puede ser tanto consciente como inconsciente. Se reconoció que, aunque la comunicación verbal puede ser consciente, la comunicación no verbal y otros aspectos de la comunicación requieren un mayor grado de reflexión y conciencia.

Sesión 2: En este grupo focal, los participantes definieron la comunicación principalmente como el proceso de interacción entre dos o más personas. Se destacó la importancia de cómo

se transmite el mensaje y la efectividad de este, mencionando aspectos como la forma de decir las cosas y el objetivo detrás del mensaje. Además, se resaltó la necesidad de que el mensaje llegue claramente del emisor al receptor.

A partir de ello se evidencia que los participantes reflejaron una comprensión variada pero coherente del concepto de comunicación. Esta diversidad en las definiciones subraya la importancia de tener una visión comprensiva de la comunicación en general.

2. ¿Alguna vez han escuchado hablar sobre competencia comunicativa?

Sesión 1: La mayoría de los participantes demostraron tener un entendimiento general de la competencia comunicativa, describiéndola como la habilidad para transmitir mensajes de manera efectiva y clara. Expresaron que esta competencia no solo se basa en el dominio del lenguaje, sino también en la capacidad de adaptar el mensaje a diferentes situaciones y contextos. Se enfatizó que la competencia comunicativa es una habilidad que se puede desarrollar y mejorar a través de la práctica y la reflexión. Esto sugiere que los participantes valoran la competencia comunicativa como un aspecto crucial para la eficiencia en el ámbito laboral, especialmente en niveles de responsabilidad más altos.

Sesión 2: Los participantes mostraron una comprensión amplia del término "competencia comunicativa" e identificaron que no se trata solo de transmitir un mensaje, sino de asegurar que el mensaje llegue efectivamente al receptor y que haya un *feedback* adecuado para verificar la comprensión. Se mencionó que esta competencia incluye la habilidad de adaptarse a diferentes formas de comunicación y la capacidad de ajustar el mensaje según el contexto y el receptor. Además, se destacó que la competencia comunicativa va más allá de la comunicación verbal, involucrando también la comunicación no verbal y la adaptación al contexto.

Aunque la mayoría de los participantes aseguró tener familiaridad con el término "competencia comunicativa", si hubo quienes afirmaron nunca haber escuchado antes el término, pero que aun así podían entender y comprender su significancia.

3. ¿Cómo percibe la capacidad de sus compañeros para comunicar sus necesidades y sus requerimientos durante sus actividades laborales?

Sesión 1: Los participantes evaluaron la capacidad de sus compañeros para comunicar necesidades y requerimientos de manera variada. Algunos indicaron que, aunque la comunicación es generalmente buena, siempre hay áreas que necesitan mejora, como la capacidad para escuchar activamente y priorizar adecuadamente las necesidades en momentos críticos. Se mencionó que el contexto y el momento de la comunicación juegan un papel importante en la efectividad del intercambio. Por ejemplo, en situaciones de alta presión, la comunicación puede verse afectada por la carga de trabajo y las prioridades operativas. Esto sugiere que mejorar la capacidad para adaptar la comunicación a diferentes contextos y momentos podría aumentar la efectividad general.

Sesión 2: La percepción de los participantes sobre la habilidad comunicativa de sus compañeros también varía; algunos participantes destacaron que los colaboradores son buenos comunicadores, aunque señalaron que existen diferencias en la forma en que se comunican. Se mencionó que algunos prefieren la comunicación escrita o grupal en lugar de la comunicación cara a cara, mientras que otros son más directos. Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora, como la necesidad de dar seguimiento a los requerimientos comunicados y la importancia de transmitir ideas de manera más clara y completa.

A partir de ello se destaca que los participantes presentan una percepción sobre la capacidad comunicativa de sus compañeros variada. Para ellos, es importante mencionar que el

contexto, lugar y espacio tiene mucho peso sobre las situaciones comunicativas que surgen en el diario.

4. ¿Considera que la forma en que sus compañeros se comunican obedece a un proceso de reflexión e interpretación?

Sesión 1: Los participantes expresaron que la comunicación a veces se realiza de manera inconsciente y que la reflexión previa al acto comunicativo no siempre es evidente. Se identificó que la comunicación escrita puede ser más consciente y destacaron la necesidad de mejorar la conciencia sobre la comunicación no verbal y la importancia de reflexionar sobre cómo los mensajes son percibidos y entendidos por los demás.

Sesión 2: Asimismo, los participantes indicaron que el proceso consciente de reflexión e interpretación antes de comunicar algo no siempre está presente. Algunos líderes y operadores líderes notan que la reflexión es evidente en la forma en que se abordan problemas y se comunican soluciones, mientras que otros sugieren que la comunicación puede ser más impulsiva y menos reflexiva en situaciones de alta presión.

Estas percepciones resaltan la importancia de fomentar una cultura de reflexión y análisis previo a la comunicación para asegurar la efectividad y la coherencia del mensaje.

5. ¿Cómo percibe la capacidad de sus compañeros para desenvolverse y comunicarse, en todo el sentido de la palabra, en diferentes contextos?

Sesión 1: Los participantes valoraron positivamente la capacidad de sus compañeros para adaptarse a diferentes contextos de comunicación, aunque reconocieron que siempre hay oportunidades de mejora. Se destacó que la habilidad para comunicarse eficazmente en diferentes situaciones, desde reuniones formales hasta interacciones informales, es esencial para el éxito en el entorno laboral. Sin embargo, también se señaló que la transición entre diferentes contextos puede presentar desafíos, especialmente en la adaptación del lenguaje y el

enfoque. Esto sugiere que los esfuerzos para fortalecer la capacidad de los empleados para ajustarse a

Sesión 2: Las respuestas destacan que la capacidad de adaptarse al contexto y comunicarse efectivamente varía entre los compañeros. Los participantes mencionaron que, aunque el proceso de adaptación y comunicación se va mejorando con el tiempo, aún hay áreas que necesitan cierto desarrollo, además afirman que la adaptación al contexto puede depender de factores como el ambiente laboral y la confianza entre las personas.

6. ¿Qué acciones consideran que se podrían implementar para que los demás compañeros desarrollen o fortalezcan su competencia comunicativa en el ámbito organizacional?

Sesión 1: Los participantes destacaron que, para mejorar la competencia comunicativa en el ámbito organizacional, los participantes se pueden llevar a cabo varias acciones. Entre ellas se incluyeron la lectura regular para ampliar el vocabulario, la práctica de la comunicación en diversos contextos, y la importancia de ser transparente y auténtico en el intercambio de mensajes. Además, se destacó la necesidad de empoderar a los compañeros para que expresen sus ideas y opiniones sin temor, y se sugirió la mejora de la comunicación no verbal.

Sesión 2: En esta sesión, para mejorar la competencia comunicativa en el ámbito organizacional, los participantes sugirieron acciones como la importancia de la retroalimentación sobre las ideas propuestas en espacios de discusión y la necesidad de hacer visible el seguimiento de esas ideas. Además, se mencionaron cursos de comunicación efectiva y la importancia de aprender a escuchar y entender a los demás como acciones clave para fortalecer la competencia comunicativa. Se resaltó que la comunicación gestual y la paciencia también son importantes para una comunicación efectiva.

En general, los participantes sugieren diversas estrategias, incluyendo la implementación de capacitaciones, talleres prácticos y sesiones de retroalimentación. Muchos consideran que promover un ambiente de comunicación abierta y brindar oportunidades para que los empleados practiquen y mejoren sus habilidades comunicativas servirían para que la competencia comunicativa sea continuamente desarrollada.

Para concluir, se puede afirmar que los resultados del diagnóstico permiten orientar la propuesta hacia el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo de la compañía acuícola. Estos resultados proporcionan una visión clara de las fortalezas y áreas de mejora, lo que facilita la fundamentación de una concepción teórica metodológica para potenciar el desarrollo de la competencia comunicativa en el entorno laboral, específicamente, en el personal operativo, considerando tanto las habilidades existentes como los desafíos identificados.

4.4 Triangulación de resultados

A partir del análisis de los resultados obtenidos se realizó la triangulación de la información, considerando los instrumentos aplicados que son guía de análisis documental, cuestionario de grupo focal y test de competencia comunicativa. Para el proceso de triangulación se ha considerado las categorías e indicadores precisados durante la operacionalización, con la finalidad de determinar los principales resultados de la información obtenida.

Referente a la competencia lingüística como parte de la dimensión 1, los resultados del análisis documental, los grupos focales y el test determinan que:

- Los colaboradores tienen dificultades para controlar su lenguaje corporal y que esté alineado al mensaje que desean transmitir; además, un grupo considera que requieren

mejoras en la forma en que se comunican durante las exposiciones orales en diferentes situaciones laborales, con relación a la coherencia y la cohesión de ideas.

- Los colaboradores son capaces de comprender claramente las instrucciones, pero presentan dificultades en mantener al momento de retransmitir estas tareas o instrucciones a sus compañeros, pues no utilizan un lenguaje técnico y adecuado a las situaciones.

- Los documentos analizados no determinan la importancia de ser competentes en su comunicación verbal, ya sea que se revisó el manual de funciones, como el sistema de capacitaciones, para determinar si la compañía enfoca la necesidad de capacitar a sus colaboradores en este tipo de competencia.

Referente a la competencia sociolingüística como parte de la dimensión 2, los resultados del análisis documental, los grupos focales y el test determinan que:

- Los colaboradores no reflexionan adecuadamente sobre su participación en actividades fuera de sus funciones, que les permita identificar oportunidades de mejora en su comunicación, por lo que también presentan dificultades para adaptar su vocabulario al contexto laboral en el que se desenvuelven.

- La mitad de los participantes no realizan una autoevaluación de sus habilidades que les permita reflexionar sobre su propio proceso de comunicación. Aunque los documentos analizados determinan que deben manejar una buena comunicación, no se especifican las herramientas para alcanzar este proceso clave para el crecimiento profesional continuo.

Referente a la competencia discursiva como parte de la dimensión 3, los resultados del análisis documental, los grupos focales y el test determinan que:

- Aunque la mayoría de los colaboradores manifiesta ser capaz de comunicar de forma clara y efectiva nuevos temas dentro de conversaciones cotidianas, existe un

porcentaje que requiere atención para fortalecer su capacidad de abordaje y expresión de ideas novedosas.

- La mayoría de los colaboradores no mantienen un proceso consciente de comunicación, es decir, no planifican y organizan sus mensajes antes de transmitirlos, por tanto, no cuidan los puntos principales antes de comunicarse ya sea de forma verbal o escrita.

- Aunque la mayoría de los colaboradores se encuentra capaz de manejar presentaciones o interacciones diarias de forma eficaz, no siempre se aseguran de que su mensaje haya sido comprendido, mediante la retroalimentación o el intercambio de ideas.

- Los documentos analizados determinan que los colaboradores tienen a su disposición una serie de plataformas que les sirva de apoyo para su formación de competencias, no obstante, no optimizan el manejo de dichas plataformas digitales como herramientas de apoyo en la transmisión efectiva de información y de comunicación.

Referente a la competencia estratégica como parte de la dimensión 4, los resultados del análisis documental, los grupos focales y el test determinan que:

- Los colaboradores no buscan activamente mejorar sus habilidades comunicativas, pues consideran que al ser un proceso cotidiano no requiere mayor atención para la búsqueda de estrategias de formación para la mejora continua en áreas específicas como la redacción y la lectura.

- Con relación a la idea anterior, los colaboradores no identifican adecuadamente las estrategias y acciones específicas para comunicarse de forma efectiva, de acuerdo con el contexto en el que se encuentran.

- La mayoría de los colaboradores no domina del todo el uso de plataformas de videoconferencias, siendo que se está en un contexto que depende cada vez más de las Tics para comunicarse.

- Los documentos resaltan la relevancia de las habilidades para comunicarse entre diferentes áreas, pero no se evidencia una clara manifestación de estrategias que aseguren la correcta transmisión y comunicación.

Referente a la competencia afectiva-comportamental como parte de la dimensión 5, los resultados del análisis documental, los grupos focales y el test determinan que:

- Los colaboradores no se sienten 100% cómodos y seguros en su capacidad de comunicarse, lo que puede estar relacionado con el dominio de vocabulario adecuado y contextualizado.

- Los colaboradores presentan dificultades para analizar cómo proceder antes de resolver y comunicar un problema en el trabajo, afectando su capacidad de toma de decisiones y comunicación. Además, no todos reconocen y corrigen los errores de comunicación frente a otras personas.

A partir de la triangulación, se destacan las siguientes fortalezas y debilidades:

Fortalezas:

- Los colaboradores reflejan un buen nivel de comprensión al momento de ejecutar sus tareas operativas.

- Los colaboradores son capaces de comunicar efectivamente sus necesidades e intereses a sus compañeros.

- Los colaboradores son conscientes de la importancia de adaptar su lenguaje a las circunstancias, manteniendo el respeto y cortesía.

- Los colaboradores están conscientes de las plataformas digitales que la compañía pone a su disposición para fomentar su proceso de aprendizaje y regulación.

Debilidades:

- Los colaboradores no utilizan ni aprovechan con frecuencia el uso de las plataformas digitales que les permita contribuir a la mejora continua de su comunicación.
- Los colaboradores no utilizan un lenguaje adecuado al momento de transmitir un mensaje, considerando que no es lo mismo comunicarse con sus compañeros que con sus superiores.
- Los colaboradores no analizan ni planifican con frecuencia antes de transmitir o comunicar algo, ya sea de forma oral o escrita.
- Se presentan dificultades en el uso de un lenguaje adecuado y contextualizado.
- Se presentan dificultades en el uso de un lenguaje técnico y formal para la escritura de textos escritos, informes, redacciones, emails, etc.
- Los colaboradores no adecuan su lenguaje no verbal con lo que están transmitiendo de forma oral.
- Los colaboradores no contextualizan su lenguaje corporal a las situaciones comunicativas.
- Se presentan dificultades en el reconocimiento de acciones específicas que les permita optimizar su proceso de comunicación en las diferentes situaciones comunicativas.

Este análisis de información obtenida permitió identificar el problema existente dentro de la compañía y encaminó el desarrollo del trabajo hacia una posible solución:

V. Propuesta de Intervención

5.1 Fundamentación de la Concepción Teórica Metodológica para el Desarrollo de la Competencia Comunicativa en el contexto laboral

A continuación, se presenta la propuesta de la investigación estructurada en tres epígrafes: en el primero se plantean los fundamentos teóricos de la propuesta; en el segundo las

estrategias para el fomento de la competencia comunicativa en un entorno organizacional y en el tercero los resultados de la valoración de la propuesta desde el criterio de expertos.

El objetivo de esta propuesta, en el marco de esta investigación, se destaca por la fundamentación de una concepción teórica – metodológica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal de una compañía acuícola ecuatoriana. Por ello, se señalan las bases teóricas consideradas en esta investigación, tomando como primer punto, la definición de concepción teórico-metodológica, que se define como un marco integral que combina la teoría y la metodología para abordar un problema de investigación. Para Ortiz (2012), la concepción teórica-metodológica comprende una “estructura interna compleja integrada por categorías, principios y leyes para interpretar su esencia, que emana de la actividad cognoscitiva (científica) y que encuentra en la práctica su criterio de verdad y aplicabilidad en el proceso de transformación de la realidad” (p.15).

En esa línea, el estudio comprende un sistema teorías que permite comprender lo investigado, y que asimila una conciencia de desarrollo y no de resultado final. En la investigación educativa, es esencial utilizar estas concepciones teóricas y metodológicas, pues fundamentan científicamente los temas de estudio y permiten descubrir nuevos conocimientos a partir de la interpretación de datos originales; no obstante, es importante implementar este tipo de concepciones de manera consciente para evitar confusiones que comprometan la rigurosidad del proceso investigativo (Ortiz, 2012). Este enfoque permite establecer una base teórica sólida y diseñar una metodología adecuada para investigar y resolver el problema en cuestión.

Con relación al objeto de estudio, es importante mencionar que la competencia comunicativa surge frente a una disposición positiva hacia las relaciones humanas y se posee un conocimiento científico, así como la posesión de habilidades, métodos y técnicas que mejoran la eficacia en la comunicación interpersonal. Esta competencia trasciende la simple efectividad

de los conocimientos, rutinas y habilidades individuales que se aplican en las interacciones comunicativas personales, hacia la adquisición de actitudes, creación de esquemas mentales y promoción de valores, que se da a través de la interacción dentro de una comunidad (Bermúdez y González, 2011). Es decir, los miembros de una comunidad comparten una base común que les permite actuar frente a situaciones, eventos y actos de habla y evaluar los modos y mecanismos de actuación.

Fundamentos teóricos: La propuesta tiene su base en tres teorías, destacando como principal la competencia comunicativa de Hymes, quien habla del término por primera vez en 1972. Pilleux, basado en el estudio de Hymes, define la competencia comunicativa como “nuestra capacidad de interpretar y usar apropiadamente el significado social de las variedades lingüísticas, desde cualquier circunstancia, en relación con las funciones y variedades de la lengua y con las suposiciones culturales en la situación de comunicación” (2001, p.144).

Por ello, se destaca la importancia de asumir este término en la investigación, pues comprende el conjunto de habilidades y conocimientos que poseen las personas de una comunidad, además, vincula otros componentes que, en ese entonces, lo denomina interferencias: la pragmática-lingüística y la sociolingüística; esta última para definir la relación que existe entre la teoría y la práctica (Hymes, 1972).

A partir de ello, la propuesta se sustenta en estos dos primeros conceptos y se reestructuran en pro de atender las necesidades del contexto: competencia lingüística (capacidad de utilizar y comprender el idioma de manera precisa mediante las bases gramaticales y léxicas necesarias para construir mensajes que sean claros y correctos desde un punto de vista lingüístico) y competencia sociolingüística (habilidad para producir enunciados apropiados y adaptar su lenguaje a diferentes situaciones, respetando las normas sociales y culturales que rigen su formación en los diferentes contextos).

También se sustenta en las competencias definidas por Canale Y Swain (1980, citado en Pérez y Trejo, 2012), quienes manifiestan que la competencia comunicativa está compuesta por otros tipos de competencias, a partir de ello, Pérez y Trejo proponen la idea de reconocer estas competencias como componentes de la competencia comunicativa; entre las cuales están; la competencia gramatical, sociolingüística, estratégica y discursiva y se definen:

Para brindar un enfoque transversal, la propuesta se sustenta en la teoría crítica de comunicación de Jürgen Habermas, quien propone la *Teoría de la Acción Comunicativa*, en la que desarrolló los fundamentos racionales de una teoría de la acción que pudiera integrar la sociedad y la comunicación social basada en los conceptos de sistemas y mundo de la vida (Habermas, 1992). Esta teoría, se enfoca en la comunicación como un proceso que involucra la interacción entre personas que buscan comprenderse mutuamente y llegar a acuerdos basados en la razón.

En este contexto, el enfoque crítico de Habermas (Garrido, 2011) impulsa a la reflexión sobre cómo la creación de entornos en los que se fomente la participación equitativa y el intercambio genuino de ideas promueve un aprendizaje que no solo es técnico, sino también humano y social, alineado con los principios de justicia y comprensión mutua. La comprensión sobre cómo las dinámicas de poder y las estructuras sociales impactan en la comunicación, permite identificar las cuestiones para mejorar la calidad de las interacciones en el ámbito laboral.

Por otro lado, la teoría de la personalidad de Albert Bandura (Jara et al., 2018) sustenta cómo el internet y los medios de comunicación, en pro de facilitar el acceso a la información y la comunicación, ha influenciado en el comportamiento de los usuarios. Bandura manifiesta que la personalidad se conforma a partir de la información adquirida a lo largo de la vida, lo cual determina cómo una persona piensa, siente y actúa en diferentes contextos. Este proceso se

denomina "aprendizaje social" y subraya la importancia de la interacción social en la formación de la personalidad.

En línea con los fundamentos presentados, se determina la importancia de un enfoque integral que considere tanto los aspectos cognitivos como los socioemocionales del proceso comunicativo. Esta competencia no solo se construye a partir de conocimientos teóricos, sino también a través de la inmersión en entornos de trabajo que permitan a los individuos aplicar y reflexionar sobre sus habilidades comunicativas en situaciones reales.

5.2 Estrategias para el fomento de la competencia comunicativa en un entorno organizacional

La competencia comunicativa implica condiciones que resultan de la construcción social de aprendizajes significativos y prácticos para el desempeño en situaciones laborales reales, los cuales se adquieren mediante el aprendizaje, práctica y la experiencia en contextos concretos (Bermúdez y González, 2011). Es importante rescatar que un entorno adecuado facilita un clima adecuado, mediado por una comunicación efectiva y contextualizada.

En este sentido, la interacción continua en contextos laborales específicos refuerza la capacidad de los colaboradores para adaptarse a las exigencias de la comunicación organizacional. Así, la práctica constante en un entorno propicio no solo afianza las competencias técnicas, sino que también fortalece la capacidad de los empleados para interpretar y responder a las dinámicas comunicativas complejas que surgen en la vida diaria dentro de las organizaciones y de las diferentes áreas. Este enfoque holístico es fundamental para el desarrollo de una competencia comunicativa que sea verdaderamente efectiva y significativa en el ámbito laboral.

Al ser una concepción enfocada en la formación de líderes, a menudo se pueden descuidar aspectos fundamentales como la capacidad de comunicar una visión clara, significado y confianza a sus compañeros. Esta falta de comunicación efectiva puede limitar la capacidad de los líderes para influir y guiar a sus equipos de manera efectiva, lo que afianza la importancia de la competencia comunicativa no solo en el contexto educativo, sino también otros contextos que implican el desarrollo de habilidades profesionales, cruciales para el éxito en cualquier entorno organizacional (Durán, 2006, p. 15).

En esa misma línea, se ha identificado la necesidad de incorporar diversos recursos metodológicos que promuevan el aprendizaje en los participantes. Estos recursos se diseñan para satisfacer las necesidades conceptuales y las necesidades individuales de los participantes, permitiendo una comprensión más profunda y aplicable del contenido (Rodríguez et al., 2022). La integración de estos elementos no solo facilita el acceso a la información, sino que también permite a los participantes construir un marco conceptual que facilita la retención y aplicación del conocimiento en situaciones laborales reales.

Por consiguiente, es importante, en primera instancia, que la compañía acuícola reconozca la relevancia de la competencia comunicativa en el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores. La atención que se brinda al desarrollo de estas competencias se da desde la aplicación de programas y capacitaciones reguladas y de acceso general, con la finalidad de promover el desarrollo de la comunicación por igual, atendiendo intereses individuales y colectivos. Es importante que estos programas y capacitaciones sean ejecutados por instructores capacitados en el área, con la finalidad de que puedan generar aprendizajes significativos mediante estrategias diversas y adecuadas.

En esa misma línea, se destaca la relevancia de considerar cinco aspectos fundamentales para el desarrollo de los programas y la aplicación de estrategias, que son: a) las

características generales de los participantes; b) el tipo de conocimiento general y específico que se quiere abordar; c) la intencionalidad cognitiva que se busca alcanzar; d) la supervisión continua del proceso de enseñanza y el progreso de los participantes; y e) el conocimiento previo (Rodríguez et al., 2022). Estos aspectos garantizan que las estrategias no solo sean relevantes y adaptadas a las necesidades del grupo, sino que también sean capaces de generar un impacto positivo en la adquisición de competencias comunicativas.

Las estrategias metodológicas más adecuadas para el contexto de la investigación, que fomentan el desarrollo de la competencia comunicativa en el entorno organizacional son: 1) Feedback, para una intervención formativa entre instructores y participantes, creando un ambiente de aprendizaje guiado que facilita la resolución de problemas y promueve la reflexión crítica sobre el proceso de escritura mediante la evaluación de los errores (Novoa y Pérez, 2024); 2) pre instruccionales, para activar la motivación y los conocimientos previos y preparar al participante con lo que va a aprender y asumir (Rodríguez et al., 2022); 3) Post instruccionales, para incentivar la reflexión y valoración del proceso de aprendizaje desde una perspectiva sintética, integradora y crítica (Rodríguez et al., 2022); 4) activación de conocimientos previos, para evidenciar los conocimientos previos de los participantes y facilitar la adquisición de nuevos aprendizajes (Rodríguez et al., 2022); 5) resolución de problemas, para la aplicación de conceptos aprendidos en situaciones y problemas mediante la interpretación, argumentación y comunicación (Rodríguez et al., 2022); 6) colaboración, para alcanzar el aprendizaje con el apoyo e interacción con otros, en conjunto con la coordinación y complementariedad de conocimientos, habilidades, actitudes y estrategias (Rodríguez et al., 2022); 7) comunicación asertiva, para promover el respeto hacia las opiniones, pensamientos y sentimientos de otros (Rodríguez et al., 2022).

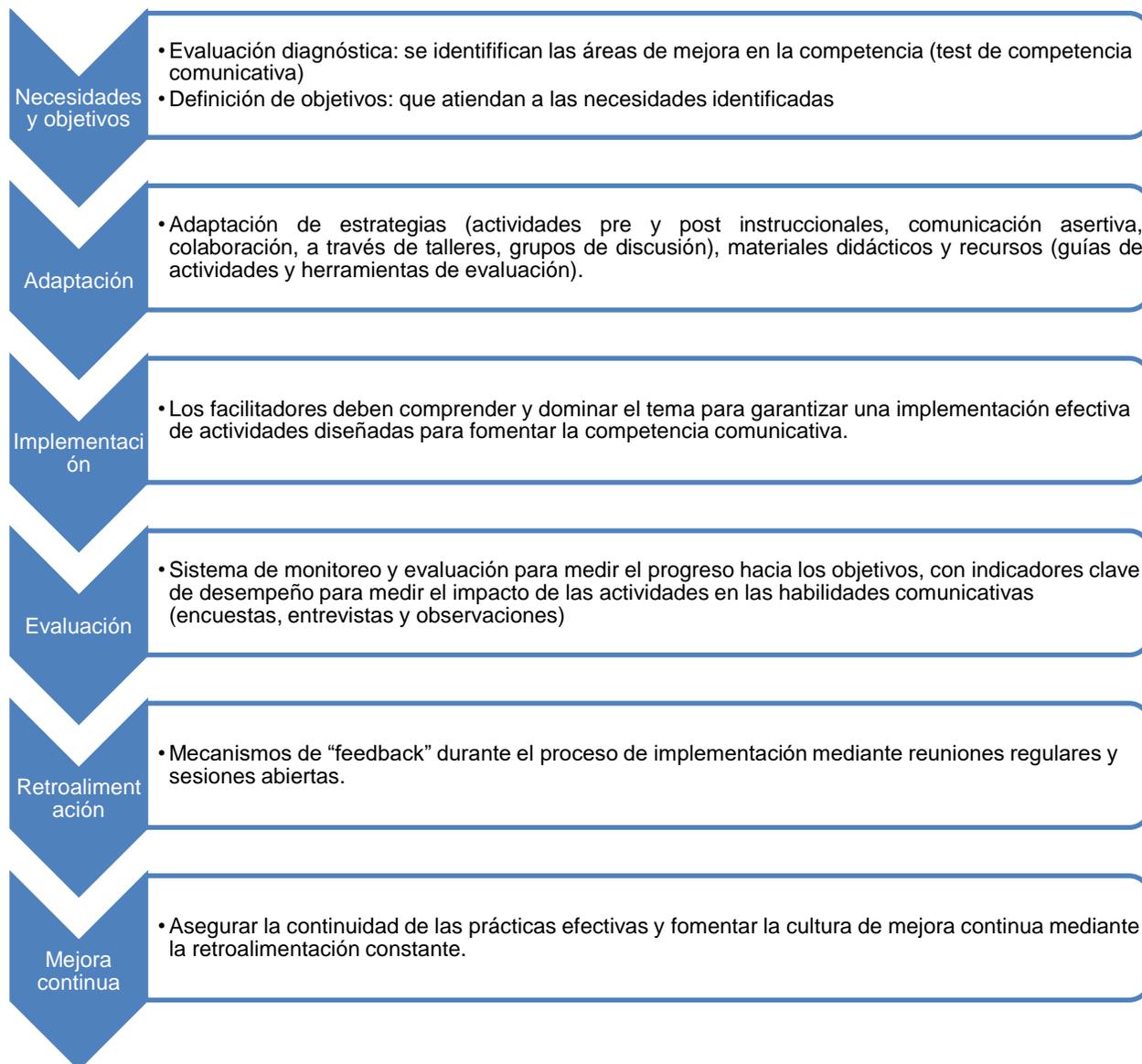
Las estrategias metodológicas mencionadas abordan diferentes fases del proceso, desde la preparación previa hasta la reflexión post instruccional. La descripción de estas estrategias responde a las características, cualidades y necesidades de la compañía, pues permite una adaptación continua a las necesidades del grupo y garantiza que los participantes puedan desarrollar y aplicar sus competencias comunicativas de manera eficaz.

Es importante identificar las fases: la primera implica la identificación de las necesidades y áreas de mejora; la segunda, la implementación de estrategias que promuevan la competencia comunicativa; y la tercera, la evaluación y retroalimentación continua para garantizar el progreso y la efectividad del proceso. Este enfoque integral asegura que las estrategias no solo sean efectivas en el corto plazo, sino que también contribuyan al desarrollo continuo y sostenible de habilidades comunicativas en un entorno organizacional.

Retomando la aplicabilidad de la concepción teórica-metodológica en prácticas efectivas dentro del entorno organizacional, se proponen los siguientes pasos estratégicos para asegurar que la teoría se aplique de manera coherente y efectiva, promoviendo así el desarrollo de la competencia comunicativa entre los profesionales. A continuación, se describen las fases y acciones clave para la implementación práctica:

Figura 2

Fases y acciones claves para la implementación práctica



5.3 Proceso de valoración de la propuesta por especialistas

Como bien se ha dicho, la propuesta ha sido sometido a la valoración de expertos; para ello, es importante mencionar que este es un proceso fundamental en la investigación que implica la evaluación crítica de una propuesta, teoría o metodología por parte de profesionales con

experiencia y conocimientos especializados en el área de estudio para verificar la validez y la fiabilidad de la investigación (Robles y Rojas, 2015). En el contexto de la investigación, titulada "Concepción teórica-metodológica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo de una compañía acuícola ecuatoriana", la valoración de expertos se utilizó para asegurar la solidez, viabilidad y relevancia de nuestra concepción teórica y metodológica.

Este proceso permitió validar la adecuación de las estrategias y su alineación con las necesidades del contexto organizacional específico. A través de la retroalimentación de expertos en el campo, se busca identificar fortalezas y áreas de mejora, y garantizar que la propuesta no solo esté fundamentada en teorías sólidas, sino que también sea práctica y efectiva para el desarrollo de competencias comunicativas en el entorno laboral real. Su participación es crucial para afinar y optimizar la propuesta, asegurando que tenga un impacto positivo en la mejora de las habilidades comunicativas del personal operativo.

Es importante destacar que para la valoración de expertos se ha considerado la participación de 4 especialistas en educación y en el área de competencia comunicativa, los cuales fueron seleccionados por sus características profesionales y académicas, como la formación académica (tercer o cuarto nivel) en Educación, Comunicación educativa, Competencia comunicativa, Comunicación organizacional, Competencias profesionales e Investigación educativa; y se detallan:

Nivel de Instrucción: 4 especialistas de cuarto nivel: 2 con máster y 2 con doctorado

Área de especialización/ Experiencias en el área de estudio: Investigación educativa, Comunicación educativa, Literatura, Comunicación visual, Lengua y literatura infantil y juvenil, Comunicación, Escritura creativa.

Una vez identificados los expertos, se ha procedido a aplicar el ejercicio de valoración, para lo cual se ha diseñado un cuestionario ([anexo 7](#)) con la finalidad de valorar la solidez teórica,

la aplicabilidad y la viabilidad de la propuesta de intervención para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo. La estructura de este cuestionario responde a una elaboración propia de la autora de la tesis, basado en la idea fundamentada de Galicia et al. (2017), quienes mencionan que “llevar a cabo el análisis de los ítems que componen un instrumento dependerá de los objetivos que pretenda el investigador que solicita el apoyo de los jueces” (p.44). A partir de ello, se ha diseñado un cuestionario compuesto por 20 consignas distribuidas en diferentes criterios de valoración: 3 de pertinencia de la propuesta; 5 de coherencia teórica y metodológica; 4 de viabilidad de implementación; 2 de innovación; 3 de impacto; y 4 relacionadas a evaluación, sugerencias y recomendaciones; estas últimas quedan abiertas para incluir observaciones que los jueces consideren pertinentes.

Aunque el cuestionario fue de elaboración propia, de igual forma se fundamenta en la propuesta de Escobar y Cuervo (2008), quienes establecieron cuatro categorías: coherencia, relevancia, claridad y suficiencia; a partir de ello, se estructuraron los ítems de valoración según las necesidades del contexto. Para su medición, se estableció la siguiente escala tipo Likert con los criterios: Muy de acuerdo (valor: 5), De acuerdo (valor: 4), Neutral (valor: 3), En desacuerdo (valor: 2) y Muy en desacuerdo (valor: 1).

Resultados de la valoración cualitativa

A lo largo del cuestionario socializado a los 4 especialistas se ha incluido una columna de observaciones, sugerencias, y modificaciones que proponen para la validez de la propuesta; a partir de ello, se destaca lo siguiente:

Con relación al criterio de pertinencia:

- La propuesta debe contextualizar al entorno en específico, por tanto, se debe identificar y caracterizar el contexto organizacional de la compañía.

- Las estrategias propuestas deben ser descriptivas de acuerdo con las características de la compañía acuícola

Con relación al criterio de coherencia:

- Las estrategias deben ser descritas desde la forma didáctica y evidenciar el desarrollo de cada estrategia.
- La propuesta es muy pertinente desde lo teórico y debe conectar dicha pertinencia con los componentes de metodología.

Con relación al criterio de viabilidad:

- Profundizar en la implementación como tal, pues continua con una fundamentación teórica, que permita considerar a la competencia comunicativa como pilar fundamental para el desempeño eficiente de la organización.

Como fortalezas del trabajo, según la valoración de expertos, se detallan:

- El componente teórico representa un fuerte en el trabajo presentado
- Presenta un buen basamento teórico. Su estructura investigativa está acorde al tema.
- Enfoque teórico-metodológico bien fundamentado e identificación de un problema relevante.
- Considera a la competencia comunicativa como una coordinación más efectiva y productiva para un miembro líder en su gestión.
- Considera la competencia comunicativa como eje transversal en todas las áreas del desempeño profesional, pues impacta directamente en la eficacia de las interacciones y en la resolución de problemas.

Como aspectos de la propuesta que necesitan ajustes o mejoras:

- Adaptar a profundidad el componente metodológico con los objetivos de la propuesta
- Considerar la redacción o transcripción de experiencias educativas en el desarrollo de la competencia comunicativa, para evidenciar y manifestar la importancia de un enfoque

integral que considere tanto los aspectos cognitivos como los socioemocionales del proceso comunicativo.

Como sugerencias para la implementación:

- Asegurar que los facilitadores estén capacitados en las estrategias comunicativas y técnicas pedagógicas que les permitan adaptarse a las características del personal.
- Implementar mecanismos de seguimiento continuo para evaluar el impacto de las estrategias, permitiendo ajustes en tiempo real y una mayor personalización del proceso.
- Realizar futuras investigaciones y desarrollos en la formación de competencias comunicativas en otros sectores y contextos profesionales para asegurar el éxito en todo el entorno organizacional

Como otras sugerencias:

- Ampliar la propuesta sobre la competencia comunicativa al resto del personal para incluir a otros actores clave en la cadena de producción.
- Establecer un cronograma de actividades, hoja de ruta de estrategias y actividades; y localizar el diagnóstico y el seguimiento.

VI. Conclusiones

Como conclusiones de este trabajo de investigación se destacan:

El estudio teórico realizado ha permitido fundamentar los referentes pertinentes que sustentan la importancia de desarrollar las competencias comunicativas en el contexto laboral. A través de la revisión de literatura se ha identificado las dimensiones de competencia comunicativa: competencia lingüística, sociolingüística, discursiva, estratégica y afectiva-comportamental, esenciales para el desarrollo de la comunicación en el contexto organizacional; su comprensión permitió su adaptación en el entorno específico de la compañía acuícola, para la eficiencia operativa de todos los participantes dentro de la organización.

El diagnóstico realizado permitió identificar el nivel de competencia comunicativa de los participantes del personal operativo; los resultados indican que, aunque existe un nivel básico de competencia, también surge la necesidad de intervenciones específicas para fortalecer las competencias y asegurar una comunicación más efectiva y favorable en el entorno laboral; esto confirma la necesidad de la búsqueda de una solución que permita atender las necesidades comunicacionales identificadas en el contexto en estudio; pues la falta de una comunicación adecuada afectan las relaciones laborales, el ambiente de trabajo y la productividad. Por lo tanto, los resultados sustentan la pertinencia de la propuesta.

La concepción teórico-metodológica propuesta presenta ideas científicas, teóricas y metodológicas que sustentan su pertinencia y aplicabilidad; se describen las prácticas y estrategias coherentes con los principios, características, y componentes de la competencia comunicativa. Estas ideas han sido formuladas para ser aplicables al contexto específico de la compañía acuícola y para el desarrollo de programas que respondan a las necesidades identificadas en el diagnóstico.

La valoración de la concepción teórico-metodológica mediante el criterio de expertos permitió confirmar su aplicabilidad para el desarrollo de la competencia comunicativa en el contexto de la compañía acuícola; la integración de los elementos teóricos y metodológicos permite reconocer la propuesta como una herramienta innovadora no solo para mejorar el desempeño individual en torno a la comunicación, sino también como una estrategia esencial para el crecimiento y la sostenibilidad de la organización. Además, se reconoce que la retroalimentación recibida ha sido clave para identificar los ajustes necesarios para perfeccionar la concepción teórica-metodológica.

VII. Recomendaciones

Para finalizar este trabajo de investigación se ha considerado manifestar las siguientes recomendaciones: es importante realizar un diagnóstico previo que permita identificar las características del contexto en particular, para que se apliquen las modificaciones y adaptaciones necesarias en la concepción, lo cual permita abordar las áreas de mejora de la competencia comunicativa identificadas en el diagnóstico.

Considerar, para futuras investigaciones, la implementación de programas que incluya un sistema de *feedback* regular y evaluaciones continuas para monitorear el progreso en el desarrollo de la competencia comunicativa, mediante la implementación de encuestas periódicas, evaluaciones del desempeño comunicativo y sesiones de retroalimentación para continuar con la identificación de áreas de mejora y ajustar las estrategias de capacitación según sea necesario.

Incluir en la propuesta aspectos específicos sobre la adaptación de la comunicación a diferentes contextos laborales y situaciones. Esto debe abarcar desde la comunicación en situaciones de crisis hasta la interacción con diferentes niveles jerárquicos y tipos de audiencia y realizar una evaluación periódica de la concepción teórico-metodológica propuesta para asegurar su relevancia y efectividad en el contexto laboral.

Ampliar la investigación e incluir a diferentes niveles de personal y a otras áreas dentro de una compañía, así como considerar la inclusión de otras para permitir comparaciones más amplias, lo que podría ser útil para evaluar la influencia de factores culturales y regionales en el desarrollo de la competencia comunicativa.

Por último, se recomienda considerar la inclusión de nuevas tendencias y tecnologías en comunicación en futuros estudios, como el uso de herramientas digitales, plataformas de comunicación en línea y aplicaciones para la colaboración en equipo; y, evaluar cómo estas

herramientas impactan en la competencia comunicativa dentro de un entorno y contexto laboral y organizacional.

VIII. Referencias

- Acosta, O. (2012). El concepto de competencia y la educación como el cuidado de sí mismo. *Itinerario educativo*, 26(60), 193-201. <https://revistas.usb.edu.co/index.php/Itinerario/article/view/1405/1198>
- Aguilar, M., y Vargas, A. (2021). Instrumento de medición de la competencia de comunicación a través de estrategias metacognitivas en estudiantado universitario. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 16(2), 1. <https://doi.org/10.15359/rep.16-2.13>
- Alegre, M., & Kwan, C. (2023). Teoría Interpretativa y su relación con la investigación cualitativa. *Revista UNIDA Científica*, 7(1), 46-52. <https://py.vlex.com/vid/teoria-interpretativa-relacion-investigacion-942426523>
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. https://defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Ávila, R., y Schiaffini, M. (2012). Sentido y cultura en el campo disciplinar de la comunicación organizacional. *Memorias XXIV Encuentro Nacional de la AMIC* (págs. 1087-1097). México: Universidad Autónoma de Coahuila y AMIC.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). *Informe de Sostenibilidad 2021*. Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0004143>

- Bermúdez, L., y González, L. (2011). La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones. *Quórum Académico*, 8(15), 95-110.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199018964006>
- Bosque, B. (2018). Enfoques para desarrollar la competencia comunicativa de los profesionales de la cultura física y deporte. *Acción*, 14, 1-8.
<https://accion.uccfd.cu/index.php/accion/article/view/11/21>
- Clément, R., Gardner, R., y Smythe, P. (1980). Social and Individual Factors in Second Language Acquisition. *Revue canadienne des sciences du comportement*, 12(4), 293-301.
<https://doi.org/10.1037/h0081081>
- Contreras, O., y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional. Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *InMediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/in/v15n2/1688-8626-in-15-02-43.pdf>
- Cruzata, R. (2008). La competencia comunicativa profesional pedagógica (CCPP) del maestro en formación inicial de la Educación Primaria. *Luz*, 7(4), 1-7.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=589165877002>
- Falconí, G., Cusot, G., Enríquez, M., y De la Torre, M. (2021). Comunicación e innovación en las prácticas educativas, caso de estudio: experiencias de la campaña “Recicla Esperanza”. *Esferas*, 2(20), 1-26.
<https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/esferas/article/view/1967/3300>

- D'Armas, M., Zamora, M., Castillo, L., y Arévalo, F. (2020). La comunicación organizacional: un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Revista Ciencia e Investigación*, 5, 856-872. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7723207>
- Díaz, C., y Pinto, M. (2017). Vulnerabilidad educativa: Un estudio desde el paradigma socio crítico. *Praxis educativa*, 21(1), 18-25. <https://www.scielo.org.ar/pdf/praxis/v21n1/v21n1a05.pdf>
- Durán, M. (2006). El liderazgo y su papel en la construcción de organizaciones en aprendizaje. *Revista Costarricense de Psicología*, 25(38), 11-21. <https://www.redalyc.org/pdf/4767/476748703006.pdf>
- Enderica, O., Almeida, K, Chamba, S., y Tinoco, E. (2018). Implementación de un liderazgo empresarial que mejore la comunicación efectiva en las empresas de una ciudad ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(26), 96-195, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6892844>
- Espinoza, E., Lema, A., y Rivas, H. (2020). Las competencias comunicativas en el proceso formativo profesional. *Revista Electrónica para Maestros y profesores*. 17(1), 132-146. <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5154/4617>
- Espinoza, E., Rivas, H., Lema, R., Reyes, G., Calvas, M., y Velásquez, K. (2019). Formación de competencias comunicativas. Carrera de educación básica. *Revista Espacios*, 40(41), 21-34. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n41/a19v40n41p21.pdf>
- Estrada, J. (2019). *Enfoque pedagógico para el desarrollo de competencias*. Universidad Nacional de Chimborazo.



- García, I. (2020). *Competencias comunicativas del maestro en formación*. Editorial de la Universidad de Granada.
- Garrido, L. (2011). Reseña de "La Teoría de la acción comunicativa" de J. Habermas. *Razón y Palabra*, 75, 1-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706036>
- González, B. (2017). *La comunicación organizacional*. Universidad de La Laguna.
- Habermas, J. (1992). *Teoría de la crítica de comunicación*. Taurus.
- Hurtado, Y., y Mendoza, R. (2020). *Concepción pedagógica para el desarrollo de la competencia comunicativa desde la gestión escolar en Educación General Básica de la Unidad Educativa Abelardo Tamariz Crespo*. Universidad Nacional de Educación.
- Hymes, D. (1972). *Acerca de la competencia comunicativa*. Gómez, J. (Trad.) 1996. Universidad Nacional de Colombia.
- Introini, E. (2023). La comunicación organizacional: Construcción de sentidos posibles para acompañar los aprendizajes. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 14, 1-20. <https://www.redalyc.org/journal/4436/443676247003/html/>
- Jara, M., Olivera, M., y Yerrén, E. (2018). Teoría de la personalidad según Albert Bandura. *Revista de Investigación de estudiantes de Psicología "JANG"*, 7(2), 22-35. https://sga.unemi.edu.ec/media/archivomateria/2021/08/03/archivomaterial_20218317830.pdf
- Jiménez, V. (2022). *Estrategias basadas en tareas para fortalecer el desarrollo de competencias comunicativas en estudiantes de Unidad Educativa La Mana, Ecuador 2021* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100307/Jim%c3%a9nez_RVM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Pérez, F., y Novoa, A. (2024). Estrategias para el desarrollo de la competencia comunicativa oral y escrita en la educación policial: un estudio de caso. *Revista Educación*, 48(1), 1-26. <https://doi.org/10.15517/revedu.v48i1.56011>

Ortiz, E. (2012). Los Niveles Teóricos y Metodológicos en la Investigación Educativa. *Cinta Moebio*, 43, 14-23. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cmoebio/n43/art02.pdf>

Paz, H. (2018). *La competencia comunicativa, un aspecto poco trabajado en la formación de ingenieros*. Escuela Colombiana de Ingeniería.

Pérez, A., y Pompa, Y. (2015). La competencia comunicativa en la labor pedagógica. *Revista Universidad y Sociedad*, 17(3), 160-167. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n2/rus22215.pdf>

Pérez, H., y Trejo, M. (2012). La competencia comunicativa y la enseñanza de Lenguas. Atenas, 3(19), 84-93. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4780/478048955007.pdf>

Pilleux, M. (2001). Competencia comunicativa y análisis del discurso. *Estudios Filosóficos*, (36), 143-152. <https://dx.doi.org/10.4067/S0071-17132001003600010>

Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON*, 7(1), 9-25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7828548>

- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, 31(1), 21-46.
<https://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>
- Ravelo, X. (2018). La competencia comunicativa, premisa para la imagen social del maestro. *EduSol*, 18(62), 1-6.
<https://www.redalyc.org/journal/4757/475756618017/475756618017.pdf>
- Restrepo, M. (2020). La comunicación no es lo que parece. Una relectura de fondo. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 27-41.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8674228>
- Rodríguez, C., Fuentes, I., Cuellar, G., y Bernal, D. (2022). *Estrategias didácticas para potenciar la competencia comunicativa en el aula: sistematización de experiencias docentes*. Universidad de la Salle.
- Robles, P. y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 18, 1-16.
https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Saeteros, C. (2020). *Teorías implícitas sobre la enseñanza y aprendizaje en estudiantes en formación docente*. Universidad de Cuenca.
- Simancas, E., y García, M. (2022). La comunicación de las universidades públicas españolas: situación actual y nuevos desafíos. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 28(1), 217-226.
<https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/76011/4564456559873>



Soto, E., y Hervis, E. (2019). *El método estudio de caso y su significado en la investigación educativa*. En D.M. Arzola Franco (coord.). *Procesos formativos en la investigación educativa. Diálogos, reflexiones, convergencias y divergencias*. Chihuahua, México. Red de Investigadores Educativos Chihuahua.

Universidad Estatal de Milagro. (2021). *Metodología de la investigación educativa*. UNEMI.

Valdez, W., y Pérez, M. (2021). Las competencias comunicativas como factor fundamental para el desarrollo social. *Polo del conocimiento*, 6(3), 433-456. DOI: 10.23857/pc.v6i3.2380



Universidad Nacional de Educación

IX. Anexos:

Anexo 1: Carta de aceptación o autorización del contexto donde se realiza la investigación.



Azogues, 10 de mayo de 2024
PhD. Ifrain González Beade
Responsable de la Maestría en Investigación en Educación
maestriainvestigacion@unae.edu.ec

Estimado Anibal Altamirano;
HR Business Partner Manufactura

Es un placer dirigirme a usted, en esta ocasión con el propósito de solicitar autorización para que la maestrante Yajaira Michelle Hurtado Chiqui pueda desarrollar el proceso de investigación para su tesis titulada "Concepción teórica-metodológica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal de una compañía acuícola ecuatoriana".

Dicha investigación se encuentra alineada con los objetivos académicos y formativos de nuestra maestría, y su realización proporcionaría un valioso aporte tanto para el avance del conocimiento como para el desarrollo institucional.

Convencido de los beneficios significativos que se pueden generar; quedo a su disposición para proporcionar cualquier información adicional que pueda necesitar. Agradecemos de antemano su atención y apoyo a esta solicitud, y esperamos contar con su favorable respuesta.



Atentamente,


22/may/2024

VITAPRO 



Anexo 2: Esquema del problema de investigación

Figura 3

Esquema del problema de investigación





Anexo 3: Guía de Análisis Documental

GUÍA PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL

Tema: Análisis de documentos corporativos sobre la competencia comunicativa en el contexto laboral de la compañía acuícola

Objetivo del Análisis Documental: Examinar y evaluar documentos relevantes para comprender el enfoque que se brinda a la competencia comunicativa en este contexto laboral y cómo se pueden aplicar o adaptar las concepciones teóricas y metodológicas en la compañía acuícola.

Preparación y revisión: Se ha identificado los documentos a analizar, como son: políticas de la empresa, manuales de formación, descriptivos de puesto, etc.

Criterio de análisis	Si	No	En algun a medi da	Observaciones
Los documentos abordan la competencia comunicativa de manera directa		X		Los diversos documentos no abordan directamente la competencia comunicativa y, por ende, no describen la importancia de su desarrollo en el ámbito laboral. No obstante, documentos como descriptivos de puestos detallan las funciones de los operadores líderes y líderes de turno, en las que destacan las acciones que
Se evidencian menciones específicas a la competencia comunicativa			X	
Se brindan instrucciones sobre la comunicación efectiva en el entorno laboral.			X	
Se destacan directrices para la formación y capacitación en habilidades comunicativas.		X		



Los documentos están alineados a las dimensiones de la competencia comunicativa identificadas en la concepción teórica-metodológica: <ul style="list-style-type: none">○ Competencia lingüística○ Competencia sociolingüística○ Competencia discursiva○ Competencia estratégica			X	conciernen a su cargo, entre las cuales está, comunicar, gestionar información, reportar, informar, ejecutar resolución de problemas, liderar y aplicar el uso eficaz de las Tics. Aun así, pese a estas especificaciones, no se evidencia un apartado explícito sobre cómo
Los documentos son pertinentes respecto a las necesidades comunicativas del personal operativo		X		llevar a cabo estas habilidades comunicativas.
Presentan un impacto potencial en el desarrollo de la competencia comunicativa del personal operativo			X	Y aunque se presenta un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), este se exhibe más enfocado a las necesidades de cada área, con relación a temas y capacitaciones técnicas relacionadas a la operatividad de la compañía, dejando de lado el desarrollo de competencias humanas, como lo es, la comunicación.



GRUPO FOCAL SOBRE COMPETENCIA COMUNICATIVA

Objetivo: Conocer las percepciones de los colaboradores (líderes y operadores líderes) sobre la competencia comunicativa de sus compañeros del área de producción, de la compañía acuícola en la que actualmente laboran.

1. Introducción (10 minutos)

- **Bienvenida y Presentación:**

- Agradecimiento a los participantes por su tiempo.
- Breve presentación del moderador.
- Explicación del propósito del grupo focal y cómo se utilizarán los resultados.

- **Confidencialidad:**

- Asegurar que todas las opiniones serán confidenciales y se utilizarán solo para fines de investigación.

- **Duración y Estructura:**

- Explicar la duración aproximada del grupo focal y la estructura de la discusión.

2. Cuestionario (15 minutos):

Pregunta de apertura:

1. ¿Cómo definirían a la palabra comunicación?

Pregunta de transición:

2. ¿Alguna vez han escuchado hablar sobre competencia comunicativa?

Preguntas específicas:

3. ¿Cómo percibe la capacidad de sus compañeros para comunicar sus necesidades y sus requerimientos durante sus actividades laborales?
4. ¿Considera que la forma en que sus compañeros se comunican obedece a un proceso de reflexión e interpretación?
5. ¿Cómo percibe la capacidad de sus compañeros para desenvolverse y comunicarse, en todo el sentido de la palabra, en diferentes contextos?

Pregunta de cierre:

6. ¿Qué acciones consideran que se podrían implementar para que los demás compañeros desarrollen o fortalezcan su competencia comunicativa en el ámbito organizacional?

1. Aplicación de test para medir la competencia comunicativa (10 minutos)

2. Agradecimientos:

Agradecer a los participantes por sus aportaciones y tiempo.

Anexo 5: Test de competencia comunicativa



TEST SOBRE COMPETENCIA COMUNICATIVA

Estimada/o encuestado: el test tiene como finalidad conocer las actitudes que usted presenta frente al desarrollo de la competencia comunicativa en su área de trabajo. Por ello, le solicitamos su apoyo para responder las preguntas, para lo cual debe tener en cuenta las siguientes instrucciones:

1. El cuestionario es anónimo y la información obtenida es confidencial, por lo que solo se ha de emplear para fines académicos.
2. Antes de responder, lee detenidamente cada pregunta y opciones de respuesta.
5. Utiliza esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evita distracciones mientras completa todo el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

ID	Ítem				
A	Ciudad/Provincia:		Área de trabajo:		
B	Subárea (Envasado, extruido, etc.)		Cargo:		
C	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción):	Educación básica	Bachillerato		Tercer nivel
		Educación media	Técnico / Tecnológico		Cuarto nivel
D	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa:	0-2 años	8-12 años		Igual o superior a 21 años
		3-6 años	13-20 años		
E	Edad del trabajador o servidor:	18-24 años	35-44 años		Igual o superior a 55 años
		25-34 años	45-54 años		
F	Género del colaborador:	Masculino:	Femenino:		Otro:

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

	Ítem	Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Neutral (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
1	Controlo conscientemente mis gestos y expresiones faciales para que reflejen de manera coherente el mensaje que quiero transmitir					
2	Disfruto participando activamente en conversaciones sobre temas actuales con diferentes personas, escuchando y comparando opiniones					
3	Evalúo si la manera en que me comunico en exposiciones orales está alineada con el contenido y el mensaje que quiero transmitir, asegurando que mi comunicación sea clara y coherente.					
4	Me esfuerzo por mejorar constantemente mi habilidad de comunicación escrita, siguiendo criterios y normas de redacción específicos					
5	Utilizo activamente plataformas digitales de formación y desarrollo profesional (como LinkedIn, Crehana, Ubits, entre otras) para obtener información y recursos relevantes sobre áreas de interés relacionadas con mi trabajo.					
6	Considero tener la capacidad de comprender y transmitir la información que encuentro en estas plataformas digitales de manera clara y adecuada.					



7	Reflexiono sobre mi participación en actividades complementarias para identificar áreas de mejora y potenciar mi comunicación efectiva					
8	Cuido que mi expresión verbal sea coherente y adecuada al mensaje que quiero comunicar en diferentes situaciones laborales					
9	Domino el uso de plataformas de videoconferencia online (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, etc.) para comunicarme de manera efectiva en reuniones virtuales y conferencias					
10	Me siento seguro/a al expresarme oralmente gracias al desarrollo de mi vocabulario y mi capacidad para hablar de manera fluida					
11	Entiendo claramente las instrucciones para llevar a cabo tareas y actividades específicas en mi entorno laboral					
12	Antes de resolver y comunicar un problema en mi trabajo, considero de manera exhaustiva todas las opciones disponibles					
13	Encuentro fácil comunicar de manera clara y efectiva nuevos temas que decido abordar en mis conversaciones laborales					
14	Confío plenamente en mis habilidades de comunicación oral para desenvolverme con éxito en diversos contextos y situaciones laborales					
15	Selecciono cuidadosamente estrategias y acciones específicas para poder comunicarme, asegurándome que el mensaje sea transmitido de la forma correcta.					
16	Reconozco el tipo de estrategias y acciones específicas que debo utilizar para poder comunicarme de forma efectiva, teniendo en cuenta el espacio y el contexto en el que me encuentro.					
17	Cuando cometo errores en la comunicación, soy capaz de identificarlos y corregirlos adecuadamente ante mis compañeros de trabajo					
18	Antes de entregar informes u otros documentos escritos, reviso cuidadosamente los puntos principales para asegurarme de que sean claros y comprensibles					
19	Demuestro respeto por el contexto social y laboral al usar un vocabulario apropiado y adecuado en mi comunicación oral y escrita diaria					
20	Realizo regularmente una autoevaluación honesta de mis habilidades de comunicación oral y escrita para identificar tanto mis debilidades como mis fortalezas					
21	Planifico y organizo la estructura de mis mensajes en conversaciones, asegurándome de que sean claros y comprensibles para mi interlocutor					
22	Me aseguro de que, durante mis presentaciones, reuniones o interacciones diarias, mi mensaje haya sido recibido y entendido de forma clara y eficiente, y valoro el feedback para confirmar que se ha comprendido.					
Suma de puntos de la Dimensión						
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS						
23						



Anexo 6: Resultados detallados del test aplicado a los líderes y operadores líderes

Tabla 9

Detalle de datos de los participantes

Cargo	Nivel de instrucción	Años de experiencia	Edad	Género
Operador Líder	Tercer nivel	3-6 años	25-34 años	Masculino
Operador Líder	Tercer nivel	0-2 años	35-44 años	Masculino
Operador Líder	Tercer nivel	3-6 años	25-34 años	Masculino
Operador Líder	Tercer nivel	3-6 años	25-34 años	Masculino
Operador Líder	Tercer nivel	3-6 años	35-44 años	Masculino
Operador Líder	Tercer nivel	0-2 años	25-34 años	Masculino
Líder de Turno	Tercer nivel	0-2 años	25-34 años	Femenino
Líder de Turno	Tercer nivel	3-6 años	25-34 años	Masculino
Líder de Turno	Tercer nivel	3-6 años	25-34 años	Masculino
Líder de Turno	Cuarto nivel	3-6 años	25-34 años	Masculino
Líder de Turno	Tercer nivel	0-2 años	25-34 años	Masculino
Operador Líder	Bachillerato	8-12 años	35-44 años	Masculino
Operador Líder	Tercer nivel	3-6 años	25-34 años	Masculino
Operador Líder	Tercer nivel	3-6 años	35-44 años	Masculino
Operador Líder	Tercer nivel	8-12 años	35-44 años	Masculino
Líder de Turno	Cuarto nivel	0-2 años	25-34 años	Masculino
Líder de Turno	Tercer nivel	0-2 años	25-34 años	Masculino
Operador Líder	Bachillerato	8-12 años	35-44 años	Masculino
Operador Líder	Cuarto nivel	3-6 años	25-34 años	Masculino
Operador Líder	Bachillerato	8-12 años	45-54 años	Masculino



Universidad Nacional de Educación

UNAE

Teniendo en cuenta que: los criterios: Muy de acuerdo (valor: 5), De acuerdo (valor: 4), Neutral (valor: 3), En desacuerdo (valor: 2) y Muy en desacuerdo (valor: 1).



Tabla 10

Resultados detallados por indicadores (ítems) y dimensiones

DIMENSION 1					DIMENSION 2			DIMENSION 3				DIMENSION 4					DIMENSION 5				
P1	P3	P8	P11	P18	P7	P19	P20	P6	P13	P21	P22	P4	P5	P9	P15	P16	P2	P10	P12	P14	P17
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	3	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	5	3
3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	3	3	3	5	3	3	4	3
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4

Anexo 7: Cuestionario de la valoración de la propuesta

CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DE LA PROPUESTA							
<p>Objetivo: Valorar la solidez teórica, la aplicabilidad y la viabilidad de la propuesta de intervención para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo.</p> <p>Estimado/a Experto, Agradecemos su participación en la valoración de nuestra concepción teórica-metodológica para el desarrollo de la competencia comunicativa del personal operativo. Su experiencia y perspectiva son fundamentales para asegurar la solidez y efectividad de nuestra propuesta. A través de este cuestionario, buscamos recopilar opiniones detalladas; tu feedback es esencial para ajustar y mejorar la propuesta, asegurando que sea relevante y efectiva para el contexto específico en el que se aplicará. A continuación, encontrará un cuestionario con preguntas clave para evaluar diferentes aspectos de la concepción.</p> <p>Instrucciones: Por favor, lee cada pregunta cuidadosamente y proporciona tus respuestas basadas en tu experiencia y conocimiento. Puedes incluir comentarios adicionales para aclarar tus respuestas si es necesario.</p> <p>Agradecemos sinceramente su tiempo y sus valiosas aportaciones. Su feedback será fundamental para la mejora y la efectiva implementación de la propuesta.</p>							
DATOS GENERALES							
ID	Ítem						
A	Nombre:			Cargo/Área de especialización:			
C	Experiencia en el área de competencia comunicativa:						
C	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción):	Técnico / Tecnológico		Tercer Nivel		Cuarto Nivel	
F	Género del colaborador:	Masculino:		Femenino:		Otro:	
PERTINENCIA, COHERENCIA, VIABILIDAD, INNOVACIÓN E IMPACTO DE LA PROPUESTA							
	Criterio de valoración	Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Neutral (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)	Observaciones
PERTINENCIA DE LA PROPUESTA							
1	La propuesta aborda de manera adecuada las necesidades comunicativas del personal operativo en la compañía acuícola.						
2	Las estrategias resultan pertinentes para atender las necesidades identificadas en el contexto organizacional						
3	La propuesta es relevante para el contexto laboral específico de la compañía acuícola.						
COHERENCIA TEÓRICA Y METODOLÓGICA							
4	Las teorías relevantes y fundamentadas en la propuesta son coherentes para el desarrollo de la competencia comunicativa						
5	Las teorías seleccionadas aportan una base sólida para la concepción propuesta						
6	Existe una coherencia clara entre los componentes teóricos y metodológicos de la propuesta.						



7	Los recursos metodológicos son apropiados para apoyar el desarrollo de la competencia comunicativa						
8	Las dimensiones de la competencia comunicativa (lingüística, sociolingüística, discursiva, estratégica, afectiva-comportamental) están integradas en la propuesta.						
VIABILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN							
9	La propuesta es factible de implementar en el contexto de la compañía acuícola.						
10	Las estrategias metodológicas propuestas son prácticas y viables para la implementación en un entorno organizacional						
11	La propuesta incluye mecanismos de seguimiento y evaluación que garantizan su efectividad.						
12	La propuesta resulta ser adaptable para diferentes entornos organizacionales y situaciones laborales						
INNOVACIÓN DE LA PROPUESTA							
13	La propuesta presenta enfoques teóricos innovadores o perspectivas nuevas en el campo del desarrollo de competencias comunicativas en otras áreas						
14	La propuesta aporta nuevas perspectivas para el desarrollo de la competencia comunicativa en contextos laborales similares.						
IMPACTO DE LA PROPUESTA							
15	La propuesta puede tener un alto impacto en la mejora de la competencia comunicativa en el personal operativo						
15	La implementación de la propuesta podría tener un impacto significativo en el desempeño del personal operativo.						
16	La propuesta contribuye al desarrollo profesional continuo del personal operativo.						
EVALUACIÓN, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES							
17	¿Cuáles considera que son las principales fortalezas de la propuesta?						
18	¿Qué aspectos de la propuesta cree que necesitan ajustes o mejoras?						
19	¿Qué sugerencias tiene para asegurar una implementación efectiva de la propuesta en el entorno organizacional?						
20	Proporcione cualquier sugerencia adicional que considere relevante para la mejora de la propuesta.						



Universidad Nacional de Educación



UNAE

Cláusula de Propiedad Intelectual

Yo, **YAJAIRA MICHELLE HURTADO CHIQUI**, autor/a del trabajo de titulación **"Concepción teórica-metodológica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo de una compañía acuícola ecuatoriana."**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Azogues, 24 de septiembre de 2024

YAJAIRA MICHELLE HURTADO CHIQUI

C.I: 0930068838



Universidad Nacional de Educación



UNAE

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el
Repositorio Institucional

Yo, **YAJAIRA MICHELLE HURTADO CHIQUI**, en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "**Concepción teórica-metodológica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo de una compañía acuícola ecuatoriana.**", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad Nacional de Educación UNAE una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad Nacional de Educación UNAE para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Azogues, 24 de septiembre de 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yajaira Michelle Hurtado Chiqui', written over a horizontal line.

YAJAIRA MICHELLE HURTADO CHIQUI
C.I: 0930068838



Yo, **ANA DELIA BARRERA JIMENEZ**, tutor/a del trabajo de titulación denominado **“Concepción teórica-metodológica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el personal operativo de una compañía acuícola ecuatoriana.”** perteneciente al/la estudiante: Hurtado Chiqui Yajaira Michelle, con C.I: 0930068838. Doy fe de haber guiado y aprobado el trabajo de titulación. También informo que el trabajo fue revisado con la herramienta de prevención de plagio donde reportó el PORCENTAJE **5%** de coincidencia en fuentes de internet, apegándose a la normativa académica vigente de la Universidad.

Azogues, 24 de septiembre de 2024



ANA DELIA BARRERA JIMENEZ

C.I: 0151367018